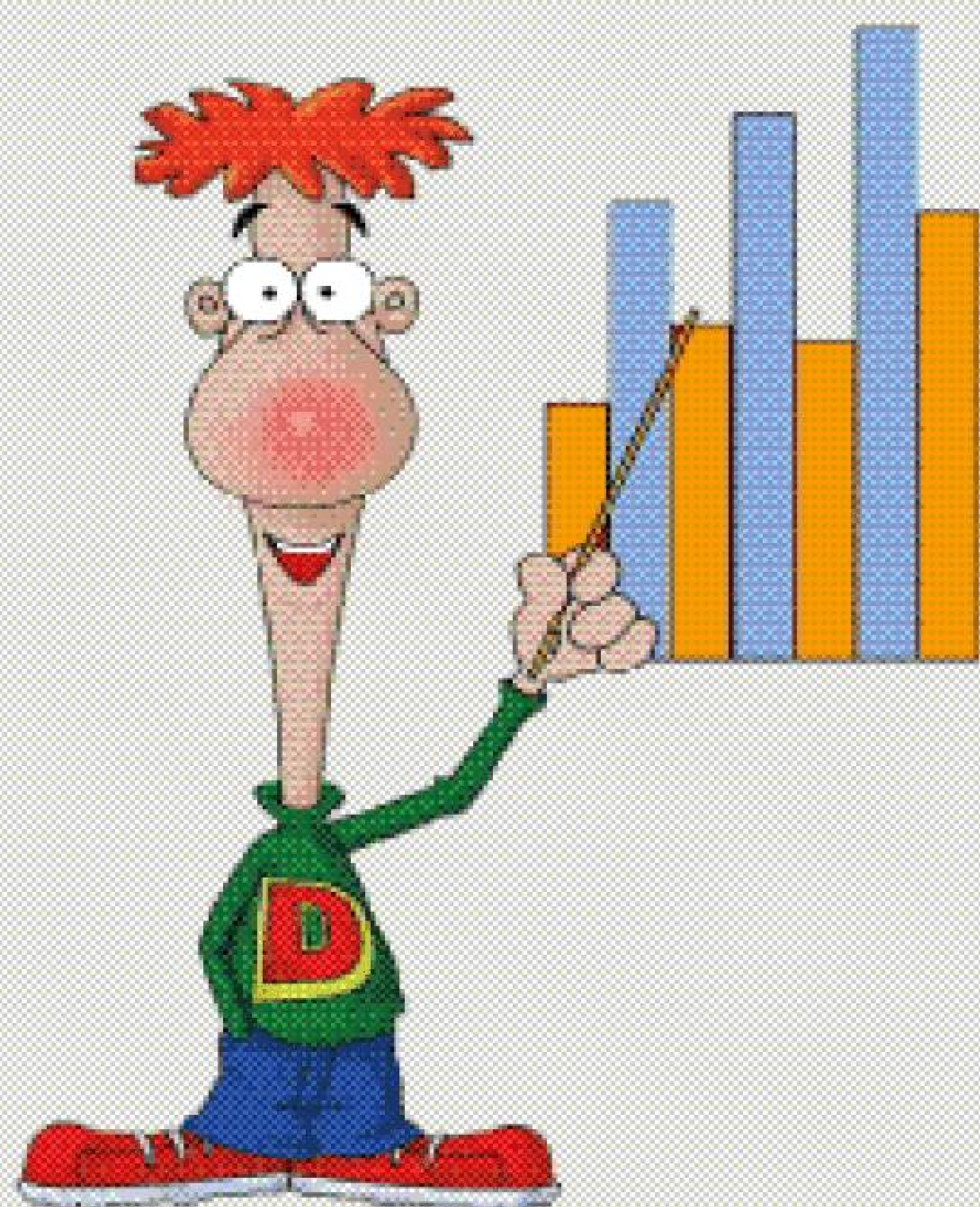
应用心理学

（第二版）

Applied Psychology (Second Edition)

主　编　朱宝荣
副主编　肖永春　马前锋





清华大学出版社

应用心理学（第二版）

主　编　朱宝荣

副主编　肖永春

马前锋

清华大学出版社

北　京

内 容 简 介

本书分上、下两篇，共 20 章。上篇为“现代心理学原理及应用技巧”，包括动机与工作效率、注意与意识控制、知觉与信息控制、记忆与信息获取、思维与问题解决、情绪与心理健康、能力与素质培养、性格与个性优化、意志与行为决策、交往与人际关系等；下篇为“现代心理学原理的主要应用领域”，涉及心理学原理在管理、教育、司法、环境、思政、经济、消费、传播、医学和工程等领域中的应用。

第二版在初版的基础上，增加了心理学基础知识、基本原理的新成果，同时增加了合适的案例分析解读，有助于解析现代社会中的现象。还侧重增加了与学生身心发展成长相关的知识点，使知识结构趋于完善、合理，融现代心理学的主要原理和心理学原理的应用技巧于一体，有助于学生了解成长中的困惑，解除身心烦恼。

本书适用于高校文、理、工、农、医等学科非心理学专业的本科生。通过本书的教学或自学，读者能对现代心理学的主要原理及其主要应用领域有概括的了解，并能从中习得优化自身心理素质的基本途径和主要方法，从而在各种实践中扬长避短，发挥自身优势，处理好所遇到的问题，成为竞争社会的强者。

图书在版编目（CIP）数据

应用心理学（第二版）/朱宝荣主编. —北京：清华大学出版社，2009.2

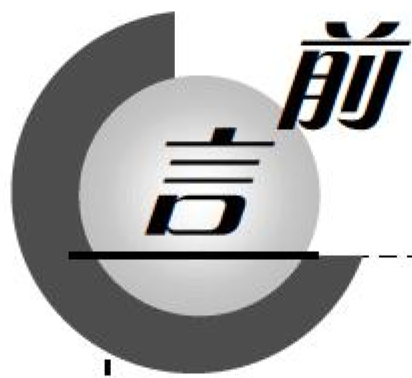
ISBN 978-7-302-19184-1

Ⅰ. 应…　Ⅱ. 朱…　Ⅲ. 应用心理学　Ⅳ. B849

中国版本图书馆CIP数据核字（2009）第000178号

责任编辑：吴颖华
封面设计：刘　超
版式设计：侯哲芬
责任校对：姜　彦
责任印制：
出版发行：清华大学出版社　**地　址：**北京清华大学学研大厦 A 座
http://www.tup.com.cn　**邮　编：**100084
社 总 机：010-62770175　**邮　购：**010-62786544
投稿与读者服务：010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn
质量反馈：010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn
印 刷 者：
装 订 者：
经　销：全国新华书店
开　本：185×260　**印　张：**32.25　**字　数：**745 千字
版　次：2009 年 2 月第 1 版　**印　次：**2009 年 2 月第 1 次印刷
印　数：1～5000
定　价：45.00 元

本书如存在文字不清、漏印、缺页、倒页、脱页等印装质量问题，请与清华大学出版社出版部联系调换。联系电话：010-62770177 转 3103　产品编号：029806-01



PREFACE

高等学校是培养人才的基地，肩负着造就千百万具有良好综合素质的社会主义事业接班人的重任，而心理素质是学生综合素质的重要组成部分。良好的心理素质是青年学生适应竞争社会、胜任未来事业、协调人际关系、解决各类问题与保障身心健康的主观条件。我国高等学校的各级领导与教师已充分认识到培养青年学生良好心理素质的重要性。目前，全国几乎所有的综合性大学及理、工、农、医专科院校都将“心理学”作为全校非心理学专业学生的公共课，以提高、塑造学生良好的心理素质。然而，国内的心理学教材，大多是系统专论原理的普通心理学教材，或者是脱离原理纯粹介绍应用知识的心理学普及读物，这些都不适合非心理学专业的本科生使用。为此，我们在近十多年的心理学教学实践中，不断修改教学体系与教学内容，许多学生也对“应用心理学”课程的教学体系和教学内容提出了不少建议。这些建议多半围绕一个共同主题展开，即如何使本课程内容既能反映现代心理学的最新研究成果，又能体现实用性，以符合非心理学专业大学生学习心理学的需求，能对他们的生活和学习有实际指导意义。依据学生的建议和希望，我们对“应用心理学”课程的教学内容先后进行了 9 次大的调整与充实，现已基本符合文、理科学生的要求。所以，这本《应用心理学》（第二版）是在十多年大学教学实践的基础上，经教师和学生集思广益，反复修改、充实和完善，而逐渐成形的。

鉴于本教材主要为高校非心理学专业的文、理、工、农、医科学生所编，因此本书的特色在于：（1）通俗易懂，深入浅出。本书适用于没有系统学过心理学基础知识的读者，希望通过本书的教学或自学，能使其对现代心理学的主要原理及其主要应用领域有一个概括的了解，为今后进一步学习高深的心理学知识或专门的心理学分支学科奠定基础。（2）体现应用性。本书在体系的确立、内容的取舍方面，坚持了应用性原则，即尽可能多地介绍心理学的应用性知识，及其对现实生活有指导意义的相关内容。即使在阐述基本原理时，也十分注重原理的应用，引导读者运用原理去解决学习、生活中的现实问题，牢固掌握优化自身素质的基本途径和主要方法。（3）将原理与应用相结合。本书不是系统专论原理的普通心理学教材，也不是脱离原理纯粹介绍应用知识的普及读物，而是立足原理，引申至应用，并将原理与应用有机

结合的通俗性教材。这样，就能使读者既掌握原理，又懂得原理的具体应用，从而对现代心理学的两大研究领域有一个全面的了解。

就本书的结构而言，全书分上、下两篇，共 20 章。上篇 10 章（第一章至第十章）介绍心理过程和个性心理方面的知识，涉及与动机、注意、知觉、记忆、思维、情绪、能力、性格、意志和交往等有关心理现象的一般规律，叙及在现实生活中如何运用这类规律性知识，去正确处理自己所面临的各类问题，以提高自身素质，搞好学业与事业，改善人际关系等。总之，通过本篇的学习，学生既能较为全面地掌握现代心理学的主要原理，又能懂得心理学原理的应用技巧，使自己的知识结构趋于完善、合理。

下篇 10 章（第十一章至第二十章）分别介绍应用心理学 10 个分支学科的有关内容，即心理学原理在管理、教育、司法、环境、思政、经济、消费、传播、医学和工程等领域的应用现状及其最新的研究成果。了解这些应用性知识，对于在相关领域中工作的领导和管理人员，或将来有志于从事相关职业的大学生，都会有所启发与帮助。

为提高本书的编撰质量，我们邀请了十几位在复旦大学、上海交通大学、同济大学、北京财经大学、华东师范大学、上海财经大学、青海民族学院、新疆师范学院、上海理工大学、上海体育学院等高校中长期从事心理学教学的教授、博士与骨干教师共同参与编写。因而，本书是众多心理学教师集体智慧的结晶，这为其成为一本精品教材奠定了基础。本书由朱宝荣担任主编，肖永春、马前锋担任副主编。参与本书撰写的有：沈尹婧（第一章），马前锋（第二章），瞿晓韵、郑佩英（第三章），张晓清（第四章），刘明波（第五章），肖永春（第六章），许燕萍（第七章），顾莺（第八章），朱宝荣（第九章），朱珠（第十章），蒋强（第十一章），宋慧锋、邹如浩（第十二章），齐熙泽（第十三章），林正行（第十四章），孜维达（第十五章），朱韶晖（第十六章），史秀红（第十七章），隆玲、高丁（第十八章），马敏芝（第十九章），鞠晓英（第二十章）。

作为教材，应反映本学科最新的研究成果。因此，本书在编写中吸收了一些著作中的有关资料，在此特向原作者表示衷心感谢。此外，本书出版过程中，得到清华大学出版社领导及编辑的大力支持和帮助，在体系的确立、内容的取舍等方面吴颖华同志均提出了诸多建设性意见，在此一并表示真诚的谢意。

鉴于本书作者都是高校教师，平时教学、科研任务繁重，有的还兼任了院系领导职务，因而撰书时间仓促，书中如有疏漏之处，恳请专家、读者们批评、指正！

朱宝荣

2008 年 12 月于复旦大学



CONTENTS

上篇　现代心理学原理及应用技巧

下篇　现代心理学原理的主要应用领域

上篇

现代心理学原理及应用技巧



第一章　动机与工作效率

第一节　动机概述

一、动机及其功能

动机是引发以及持续个体某种活动，并使活动朝向某一目标的内在动力。动机一词来源于拉丁文 movere，即推动（to move）的意思。动机的引发，需要两个条件：内在条件和外在条件。引起动机的内在条件是需要。动机是在需要的基础上产生的，离开需要的动机是不存在的。但需要在强度上必须达到一定水平，才能引起动机。引起动机的外在条件是诱因。诱因是引起个体动机并满足个体需要的外在刺激，它可分为正诱因和负诱因。个体趋向或接受某种刺激而获得满足的，称为正诱因；个体回避或离开某种刺激而获得满足的，称为负诱因。诱因可以是物质的东西，也可以是精神的东西。就学生而言，教师的表扬或奖励是正诱因，教师的批评或惩罚是负诱因。

动机是行为活动的内在原因，因此它不能被直接观察，只能靠行为者自己内省，或观察者根据刺激情境和行为者的行为反应去推测。例如，当我们看到一个人在大口大口地喝水时，便可以推测他一定非常口渴，在他大口喝水的行为背后是干渴动机在起作用；同样，一位学生努力学习的背后则是学习动机在起作用。

动机作为内在动力，对人的行为有三种功能：

1．引发功能

个体各种各样的活动都由一定的动机所引起，没有动机就没有相应的活动。当个体由静止状态转向活动时，这一定涉及到动机。如为了消除饥饿而引发寻找食物的活动，为了摆脱孤独而引发寻找伙伴的活动，为了获得优异的成绩而引发努力学习的活动，为了获得他人的欣赏而引发勤奋的活动，等等。

2．指引功能

动机引发行为，同时也指引行为向预定的方向前进。当饥饿时，饥饿动机指引人们寻找食物，而不是指向其他非食物的东西；在学习动机的支配下，我们会去学习场所，如图书馆或教室，而不是去其他非学习场所，如游戏厅或卡拉 OK 厅。

3．激励功能

动机是人的积极性的主要方面，它对行为具有激励的功能，即对行为起着维持和加强的作用。动机的性质和强度不同，对行为的激励作用也不同。一般来说，高尚的动机比低

级的动机更具有激励作用，强度大的动机比强度小的动机对行为的激励作用更大。

行为是由动机引发、指引和激励的，但动机和行为之间并不是一一对应的关系。类似的动机引发的行为可能在表现上截然不同，如同样都是休息，有的可能去散步，有的可能去打球等；同样都是爱护自己的子女，有的父母是呵护有加，有的父母却是非常严厉。而类似的行为可能由不同的动机所引发，如同样是努力学习，有的学生是希望成为优等生，得到老师和同学的称赞；有的学生是为了得到父母、爷爷奶奶等亲人的表扬；有的学生是在英雄人物事迹的激励下，希望将来当上军事家、科学家、文学家等。此外，一种活动或行为可能是由多种动机引起的，如一个学生刻苦学习就可能是由多种动机所引发的。

二、动机与需要

为什么成绩下滑时，学生会比以往更加努力地学习？为什么缺乏资金时，上班族会更加拼命地加班？因为动机与需要有密切的联系，可以说，动机常常建立在需要的基础上。下面，剖析一下需要到底是什么，它给人们带来什么。

1. 需要的含义

需要（needs）是人脑对生理的和社会的需求的反映，它是个体的心理活动和行为的基本动力。马克思主义认为，需要是个体行为积极性的源泉，它与个体的活动紧密联系着，正是个体的这样或那样的需要，推动个体积极地活动。如个体饥饿时寻找食物、孤独时寻找伙伴等，都是在相应需要的推动下进行的。

需要永远带有动力性，它并不会因暂时的满足而终止。有一些需要带有明显的周期性，如对饮食和睡眠的需要；有一些需要满足后，会产生新的需要，新的需要又推动人们去从事新的活动，在活动中不断满足需要，又不断产生新的需要，从而使活动不断向前发展。如对学习的需要，通常是在低层次的学习需要满足后，会产生较为复杂、较为高级的新的学习需要。

人对客观事物所产生的情绪或情感是以需要的满足与否为中介的。凡能满足个体需要的事物，则能促使个体产生积极的情绪或情感；凡不能满足个体需要的事物，则使个体产生消极的情绪或情感。

2. 需要的分类

人的需要是多种多样的，一般来说，可以按需要的起源，分为生理性需要和社会性需要；按需要所指向的对象，分为物质需要和精神需要。

（1）生理性需要和社会性需要

生理性需要是人脑对生理需求的反映。如对饮食、运动、休息、睡眠、排泄、性等需要，都是生理性需要。这些需要对保护和维持有机体生存和延续种族等具有重要意义。生理性需要往往带有明显的周期性。如果生理性需要长期不能得到满足，会严重影响个体的身心健康。睡眠需要是基本的生理性需要，如果睡眠需要不能得到满足，则会对个体的生理和心理带来不同程度的影响。日本东京大学（1966）曾进行过一项“剥夺睡眠”的实验：对一名 23 岁的男青年进行“剥夺睡眠”约 101 小时 8 分 30 秒（即四天多），结果，睡眠被

剥夺两天后，被试的注意力便难以集中，甚至出现了幻觉和错觉。哈特曼（Hartmann，E.，1972）根据剥夺睡眠的研究指出：睡眠在集中注意力及与注意相联系的学习和记忆等方面具有重要意义，而且对保持情绪正常和适应环境等方面也有一定作用。

生理性需要是最基本的需要，人和动物都有生理性需要，但人的生理性需要和动物的生理性需要有本质的区别，二者在需要的具体内容和满足需要的手段等方面均有根本性区别。动物只能依靠周围环境中的自然物体作为满足需要的对象，而人主要是通过社会生产劳动生产出所需要的对象。

社会性需要是人脑对社会需求的反映。如对劳动、交往、学习、奉献、尊重等的需要，都属社会性需要。社会性需要是社会存在和发展的必要条件，是在社会实践和教育影响下发展起来的。如果人的社会性需要得不到满足，虽然不会直接威胁机体的生存，但会对个体的心理产生重大的影响，给个体带来消极的情绪和情感体验。

（2）物质需要和精神需要

物质需要是对衣、食、住、行等有关物品的需要，如对劳动、学习条件的需要，对日常生活必需品的需要，对住房和交通条件的需要等。精神需要是对交往、美、尊重等的需要，这是人类特有的需要，如与父母、同学、教师、朋友等交往的需要，阅读文章、观看电视、欣赏歌剧等的需要，得到他人尊重或喜爱的需要等。

应该注意的是，对需要的分类是相对的，不是绝对的。不同的分类可能有重合或交叉。

3．需要理论

关于需要的理论，主要有德国心理学家勒温（Lewin K.）的需要理论、美国心理学家默瑞（Murray H. A.）的需要理论、美国心理学家马斯洛（Maslow A. H.）的需要层次理论（hierarchical theory of needs）等。其中，最深入人心、引用次数最频繁、使用最广泛的是马斯洛的需要层次理论。

马斯洛（1908—1970）是美国的比较心理学家和社会心理学家，人本主义心理学的创始人之一。他于 1954 年提出需要层次理论后又不断地加以发展，形成了颇有影响的需要理论。

马斯洛认为，人类的基本需要是按优势出现的先后或力量的强弱排列成等级的，人类有五种基本需要，即生理需要、安全需要、归属和爱的需要、尊重需要和自我实现的需要，如图 1-1 所示。后来他又在尊重需要和自我实现的需要之间增加了认知需要和美的需要。

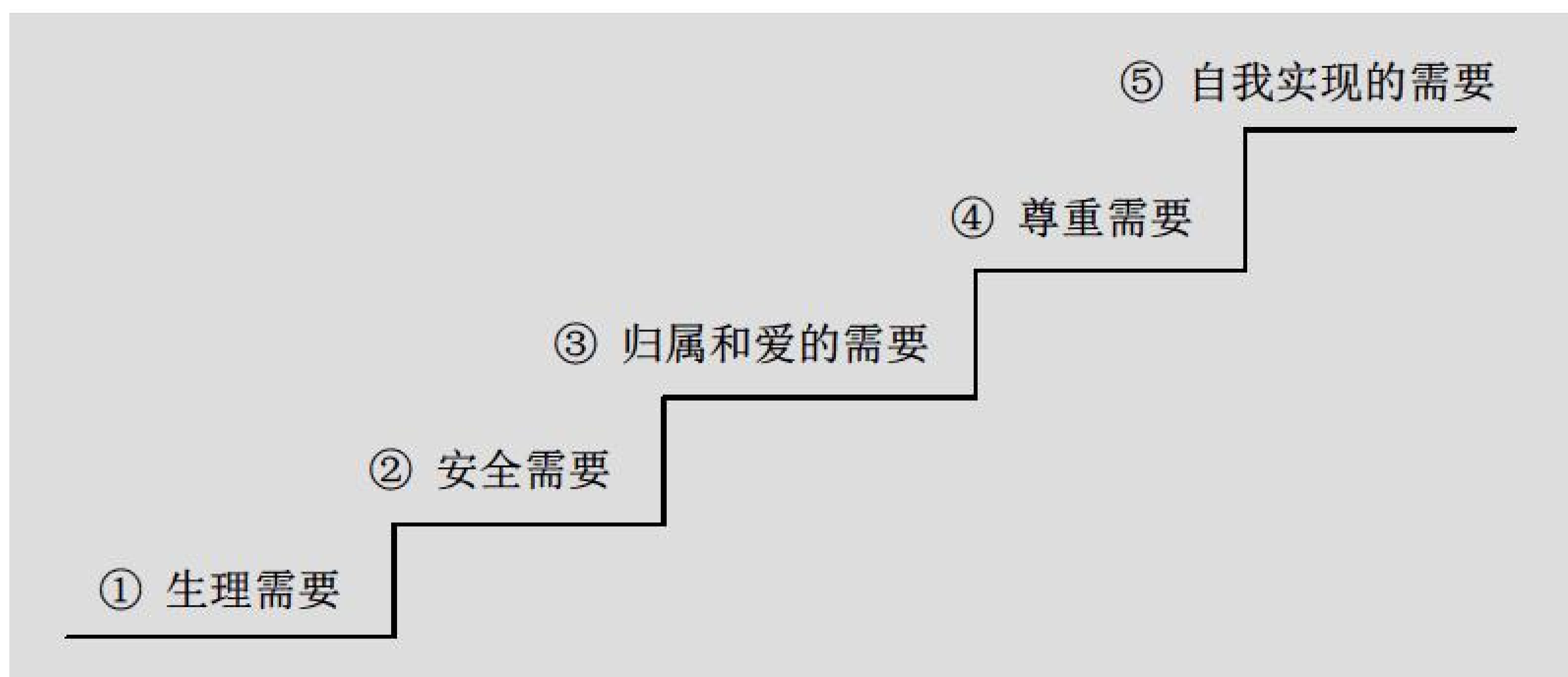


图 1-1　人类需要的层次

马斯洛认为，人类的基本需要是相互联系、相互依赖和彼此重叠的，它们排列成一个由低到高逐级上升的层次。他认为，只有低级需要得到基本满足后，才会出现高一级的需要，只有前面几种需要相继得到满足，才会出现自我实现的需要。马斯洛还认为，最占优势的需要将支配一个人的意识，并组织有机体的各种能量，而不占优势的需要将被减弱，层次较高的需要发展后，层次较低的需要依然存在，但对行为的影响则减弱了。

生理需要（physiological needs）是直接与生存有关的需要。马斯洛认为，在人类各种基本需要中，生理需要是最基本的，也是最有力量的需要，是其他一切需要产生的基础。生理需要包括对食物、空气、水分、温度、性和睡眠等的需要。如果这些需要中有一种不能满足，就会严重影响个体的正常生活。但对大多数人来说，这些需要是容易满足的。在这一层级的需要基本满足后，人们就会去追求更高层级的需要。

生理需要相对满足后，就会出现安全需要（safety needs）。安全需要表现为人们要求稳定、安全、受到保护、能免除恐惧和焦虑等。马斯洛认为健康成人的安全需要都能得到充分满足，但儿童和精神病患者经常会有安全需要的表现，如婴儿看到陌生人会哭闹等。

生理需要和安全需要基本满足后，个体就会受归属和爱的需要（belongingness and love needs）的支配。归属需要是参加和依附于一定的组织等的需要，爱的需要包括接受他人的爱和给予他人爱。如果这种需要不能满足，个人将感到孤独和空虚。

如果一个人非常幸运地在生理的、安全的、归属和爱的需要等方面都得到了满足，那尊重的需要（esteem needs）就开始支配他的生活。尊重的需要包括自尊和受他人的尊重。自尊需要的满足会使人相信自己的力量和价值，在生活中变得更有能力、更富有创造性。相反，缺乏自尊会使人感到自卑，没有足够的信心去处理面临的问题。除了自尊之外，人们还希望受到他人的尊重，希望自己的工作和才能得到别人的承认、赏识、重视和高度评价，亦即希望获得威信、实力、地位等。受到他人尊重的需要得到满足，会使人相信自己的潜能与价值，从而进一步产生自我实现的需要；反之，缺乏他人尊重会使人丧失自信心，怀疑自己的能力和潜力。

认知与理解的需要（the needs to know and to understand）是一种建立在好奇心基础之上的，对于神秘的、未知的、杂乱无绪的或没有答案的事物进行探索的欲望。马斯洛认为，认知和理解的欲望同基本需要的满足相关。它表现为喜欢分析，常常把事物还原为其基本组成部分；喜欢做实验，希望看到实验结果；喜欢对事物作出解释，并构成某种理论体系等。认识与理解的需要也是一种强有力的需要，在人类历史上，不少人为了寻求知识，不惜冒着生命危险，把安全需要置之度外。在这个需要层次中，认知需要处于较低层次，理解需要处于较高层次，认知需要比理解需要更有力。

美的需要（aesthetic needs）是对美的追求的欲望，是对秩序、匀称、完整、结构以及存在于多数儿童和某些成年人身上的对行为的圆满的需要。马斯洛认为审美需要是人的本性，它不仅在成年人和普通儿童身上存在，甚至在洞穴人的文化中也存在。审美的需要在自我实现者的身上得到充分表现。美有助于人更健康地发展。

认知需要和审美需要的强度低于生理需要和安全需要等，而且人与人之间的个体差异很大。例如，有人可以不顾个人安危追求真理，有人为艺术废寝忘食，但也有人对认知和

艺术需要相当淡薄。认知和审美也是人的高级心理能力，马斯洛认为这种能力本身就是一种动机。

前面几种需要满足之后，人还会产生自我实现的需要（self-actualization needs）。自我实现的需要指个人特有的潜能的极度发挥，个人价值的充分实现，做一些自己认为有意义、有价值的事情。自我实现是马斯洛个性发展理论中最高的理想目标。他认为自我实现者都是中年人或年长者，或者心理发展比较成熟的人。同时他认为能自我实现的人只有少数，绝大多数人只能在归属和爱的需要、自尊需要之间的某一个层次上度过一生。

马斯洛还认为需要有高级和低级之分，低级需要比高级需要更为强烈。随着需要层次的上升，需要的力量相应减弱。高级需要强度较弱，但是越高级的需要越能体现人类的特征。在高级需要满足之前，必须先满足低级需要。只有在低级需要得到满足或部分满足之后，才可能出现高级需要。在个体成长中，低级需要出现较早，高级需要出现较晚，而且需要越是高级，出现得就越晚，婴儿期主要是生理需要占优势，而后产生安全需要、归属和爱的需要，到了少年期才产生自尊和尊重他人的需要，到了青年期由于知识经验的增加和参加社会工作，才逐渐产生自我实现的需要。这种对需要层次的设计基本上符合人的年龄发展和人的社会化程度。

马斯洛的需要层次理论最初带有一定的机械性。但是，后来马斯洛在谈到基本需要层次的固定程度时指出，基本需要的各个层次的固定程度并非那样刻板，实际上有许多例外，有许多常见的颠倒情况。例如，有些人把尊重需要看得比归属和爱的需要更为重要，有些人为了自己的理想可以牺牲一切等。

马斯洛的需要理论在实践中也产生了重要的影响，许多国外的企业根据他的理论，具体分析企业职工的需要层次，并且按需要层次制定职工需要管理措施，调动职工的生产积极性。

但是，马斯洛的需要理论也受到了国内外许多学者的批评。比如，有人指责他有忽略社会因素的倾向，将问题看得过于简单。事实上，在满足了基本生理需求之后，人们可能滞留在低层并把需要放大，也可能选择正常的阶梯发展，更可能是跃迁式发展。分化的方向可能和两个因素有关：一是人格因素，例如，同样在革命年代，既有江姐也有甫志高；二是社会环境因素，例如，需求大规模跃迁发展，往往发生在很有激情的年代：抗美援朝的踊跃参军、三大战役时期的独轮车后勤……法国著名作家大仲马的小说《三个火枪手》中也提到，中世纪法国流行找情妇，很多人是饿着肚子去满足爱的需求的；而需求层次停滞的现象，则更多出现在拜金主义不良风气盛行的年代，上海 20 世纪 30 年代时的纸醉金迷也有些这样的影子。

当社会环境倾向于低层次需求的时候，人们会更关注那些低层的需求，同时对低层次需求的胃口也会变大，出现需求在低层不断扩大、拒绝向上发展这种情况。同理，如果整个社会环境都在强调一个高于基本生理需求的因素的时候，就会出现需求的跃迁式发展，在未满足低层次需求的情况下，先去满足特定的高层次需求。当然，如果社会环境因素比较和谐的话，需求按照标准的阶梯状发展就顺理成章了。

此外，还有一些心理学家认为：首先，马斯洛的需要理论没有摆脱本能论的影响，把

人的需要统统说成是先天的、与生俱来的，这就模糊了人的生活需要和社会需要的差别，降低或否定了后天社会环境和教育对人的需要发展所起的重要作用。其次，马斯洛的需要层次理论从抽象的人性出发，没有顾及到自我实现与社会生活之间的关系。他提出的自我实现就是实现自我，一切努力都是指向改变自我，而不是改变人们生活和活动的世界。这说明自我实现带有个人主义思想倾向。再者，马斯洛的需要层次理论依据观察和推理较多，虽然反映了一些客观事实，但缺乏实验依据和客观测量指标，他的需要层次理论带有假设的性质。

4．需要是动机产生的基础

当某种需要没有得到满足时，它就会推动个体去寻找满足的对象，从而产生活动的动机。如饿时寻找食物，并奔向有食物的场所；渴时寻找水源等。动机是在需要的基础上产生的。人的绝大部分动机，都是需要的具体表现，或者说是需要的动态表现。需要是人的积极性的重要源泉，动机则是这种源泉的具体体现。需要在强度上必须达到一定水平，并指引行为朝向一定的方向，才有可能成为动机。

三、动机的分类

1．动机分类的概述

人类的动机非常复杂，对动机的分类也比较困难。通常情况下，心理学家们根据动机的起源、性质、持续时间长短、影响力大小等，将动机分为若干类。

（1）根据动机的起源，可将动机分为生理性动机和社会性动机。生理性动机起源于人的生理性需要，它是以有机体的生理需要为基础的。解除饥饿、干渴、困倦、危险等需要的动机都被认为是生理性动机。人类的生理性动机受社会生活条件的限制，并且打上了社会的烙印。社会性动机起源于人的社会性需要，它是和人的社会性需要相联系的。成就动机、交往动机等都是重要的社会性动机。社会性动机如果长期得不到满足，虽然不会直接危及人的生命，但却有可能导致适应不良，出现某种心理障碍等。例如，交往动机长期得不到满足，会使人感到孤独，并有可能出现交往方面的心理障碍或问题。在许多时候，社会性动机对人类行为的作用比生理性动机的作用更大，如为了维护自身的尊严，人们宁愿挨饿，也不吃“嗟来之食”；人们为了完成自己的事业，而不顾自身的安危等。

（2）根据动机的性质和社会价值，可把动机分为高尚的动机和低级的动机、正确的动机和错误的动机。高尚的动机是符合社会发展规律和人民利益的动机，它能促使人为社会作出贡献；低级的动机是违背社会发展规律和人民利益的动机，它不利于社会向前发展。

（3）根据动机所持续的时间长短，可分为长远的动机和短暂的动机。长远的动机持续作用的时间长，比较稳定，影响的范围广，这种动机一般来自于对活动意义的深刻认识，如一个学生为了在将来能成为一名优秀教师而努力学习等；短暂的动机作用的时间短，不够稳定，往往受个人情绪的影响。

（4）根据动机对活动驱动作用的大小，可把动机分为主导动机和辅助动机。人的活动往往由几种动机来推动，对行为具有决定、支配作用的动机便是主导动机。主导动机不是

固定不变的，随着个体的成长，主导动机会不断发展和变化。例如，刚入学的小学生其学习的主导动机可能是得到家长的赞扬，得到同伴的认可等，随着时间的发展，学习的主导动机变成对学习本身的喜爱等。辅助动机是对行为起着辅助作用的、次要的动机。主导动机对行为具有决定作用；辅助动机则强化主导动机，坚定主导动机所指引的方向。

对动机进行分类，目的是从不同的侧面来研究动机的性质和作用。当然，上述各种分类只是相对的，各种分类之间又有交叉或重叠。根据研究的需要，还可以对动机进行其他方式的分类。

2．内在动机与外在动机

外在动机可以逐渐转化为内在动机。如学生起初学习是为了得到老师和父母的表扬与奖励，但在学习活动过程中可能逐渐体会到学习带来的乐趣，从而自己愿意学习。当然，内在动机也有可能转化为外在动机。例如，一个孩子原本对学习本身充满兴趣，学习纯粹是为了自身的需要和兴趣，但他的父母为了督促他好好学习，不断地给予他物质上的奖励，这种奖励多了，孩子的学习动机就可能会由学习知识的内在动机变成获取父母奖励的外在动机。当外在动机取代了内在动机时，个体可能对自己原来喜欢的活动失去兴趣，这种现象被称为“过度辩护效应”（overjustification effect，也有翻译为“过分合理化效应”），即当个体认为自己的行为是由很强的外在原因引起时，则会低估其内在原因对行为的影响程度。

老头如何赶走孩子：有一位喜欢安静的老头住在郊外，他的房屋旁边有一片美丽的草坪。有一段时期，一群孩子每天都在这草坪上踢足球，他们笑啊、闹啊，极大地影响到老头的安静生活。于是老头冥思苦想，希望把这些调皮的孩子赶走。老头用了很多方法，如好言相劝、威吓等，但都无济于事，孩子们每天都按固定的时间来这儿踢球，毕竟这片草坪太好了。有一天，老头灵机一动，想出了一个方法。老头笑嘻嘻地对孩子们说：“孩子们，欢迎你们每天来这儿踢球，我非常喜欢。这样吧，为了感谢你们每天来这儿踢球，我每次给你们每人 10 元钱作为感谢。”孩子们很狐疑，但这是真的。老头果然每天给他们每个人 10 元钱。过了一段时间，老头说：“很遗憾，我这段时间经济有点紧张，我只能给你们每人 5 元钱。”又过了一段时间，老头又说：“孩子们，我最近比较穷，我只能给你们每人 1 元钱了。”第二天，来的孩子少了，第三天来的孩子更少了，他们都愤愤不平：“这老头太抠门了，我们这么辛苦地为他踢球，可他给的钱却越来越少。我们为什么要那么卖命地为他踢球啊？”后来，没有一个孩子来踢球了，他们都忘了他们最初来这儿踢球是为了什么。只有老头独自偷偷地高兴，草坪上终于恢复了安静。

上述例子说明，当外在动机凸现出来时，内在动机可能因此而降低。所以在执行奖励的时候，应注意一下奖励的方式和方法。在保护人们的内在动机时，要尽可能避免奖励的负面影响。为此，有研究者提出了以下几点意见：

（1）奖励并非在所有的情况下都能起激励作用。如果内在动机本来就低，人们对于从事某项活动没有多少兴趣，那么，奖励就成为促使人们进行此活动的主要动力。例如，对于不爱学习的学生，奖励就是一个促使他学习的办法。

（2）不同类型的奖励具有不同的效果。奖励可以区分为任务性奖励（task-contingent rewards）和表现性奖励（performance-contingent rewards）。前者是指只要做了事，不管做得好还是做得不好，都给予奖励；后者是指根据完成任务的质量来决定如何给予奖励。由于表现性奖励与个人的内在特点（如能力和努力）有关，它能增加人们对自己内在特性的关注，所以，这种奖励降低内在动机的可能性较小，它甚至可能增加内在动机。

（3）适当的干预和培训可以减少奖励的负面作用。亨尼施（Hennessey B. A.）等人的研究发现，如果让小学生参加旨在让他们专注于内在动机的训练，可以保持他们对活动的内在兴趣。

3. 社会性动机

一般来说，成就动机和交往动机被认为是两种最主要的社会性动机。

（1）成就动机

成就动机促使人们去承担任务、追求成功并要求达到完美状态，这是一种具有社会意义的动机。例如，幼儿园的儿童在游戏时想要搭建出一组更高的积木，中小学生想要考出理想的成绩等行为都是由成就动机所引发的。

成就动机与一个人的抱负水平有密切的联系。抱负水平（又称志向水平，level of aspiration）这一概念最初是由霍佩（Hoppe C.）1930 年提出的，意指主体对实验任务的期望和目标。霍佩指出，主体的抱负水平在一项任务中并不是固定不变的，它会随工作的成功而提高，随工作的失败而下降。后来，佛兰克（Frank J. D.）进一步将它定义为人们在进行熟知自己过去成绩的课题时想象将来达到的水平。他指出：抱负水平和过去成绩水平之间的关系依赖于“保持高抱负水平的需要、使抱负水平尽可能接近成就水平的需要、避免失败的需要”这三大需要的相对强度。佛兰克认为一般人所设定的目标会比对自己的能力评估高，而比自己意欲达到的最好成就低。勒温（Kurt Lewin）1944 年曾提出了积极目标差异（positive goal discrepancy）这一概念，他认为个体的抱负水平一般比其近期的成就高一些。勒温还发展了以抱负水平研究为背景的合成价效理论。抱负水平被典型地定义为：“个体明确地知道他在过去承担任务中所达到的成绩水平，并确定自己在未来相似任务中的成绩水平。”因此，抱负水平取决于一个人对期望实现的目标的追求和觉察到目标实现的难度。在大多数实例中，成功之后目标水平会增加，而失败之后目标水平会降低。当然，人们也会观察到一种反常现象，即个体有时候在达到目标之后会降低其抱负水平，而在失败之后却会提高抱负水平。实验显示，抱负水平受个体差异、群体标准以及文化因素等的影响。

美国心理学家麦克莱兰（Mcclelland D. C.）对成就动机作了长期的实验研究，他和阿特金森（Atkinson J. W.）等人于 1953 年发表了《成就动机》一书，确立了成就动机在动机研究中的地位。他们采用投射法来研究成就动机，激起了后人研究成就动机的热潮。

麦克莱兰认为成就动机强的人对学习和工作都非常积极，能够控制和约束自己，不易受社会环境的影响并且善于利用时间。麦克莱兰还发现，成就动机的高低还影响到人们对职业的选择。成就动机低的个体，愿意选择风险较小、独立决策较少的职业；成就动机高的个体，愿意选择有开创性的工作，并愿意在工作中决策。一般来讲，成就动机高者具有

以下特征：① 喜欢中等难度、富于挑战性的任务，并且会全力以赴地获取成功；② 目标明确，并对之抱有成功的期望；③ 精力充沛，具有开拓精神；④ 选择工作伙伴以高能力为条件，而不是以交往的亲疏为前提。

阿特金森认为，个人在竞争时会产生两种心理倾向：追求成功的动机和避免失败的动机。人的这两种心理倾向的相对强度是不同的，一种人追求成功，另一种人力求避免失败。追求成功的动机比避免失败的动机强的人倾向于选择中等难度的工作，因为中等难度的工作，既存在成功的可能，也有足够的挑战性，能够满足个体的成就动机。避免失败动机强的人倾向于选择成功可能性很大的任务，以减少失败的可能；避免失败动机强的人也可能倾向于选择成功可能性很小的任务，因为任务的难度很大，大多数人都不能完成任务，这样，即便是失败了也不会太难堪。

个人的成就动机也存在个别差异，有的人成就动机高，有的人成就动机低。成就动机高的个体在活动中对自己的要求较高，他们愿意承担困难的任务，并尽力把工作做好。许多研究表明，在聪明才智大体相同的条件下，成就动机高的个体比成就动机低的个体，在活动中成功的可能性较大，而且成绩也较好。

一般认为影响成就动机的主要因素有：① 童年所接受的家庭教育。父母的价值观、成就动机、对子女的要求和教养方式等都会影响孩子的成就动机。父母要求子女独立自主而又能以身作则者，容易培养子女的成就动机；相反，父母对子女过分保护，会限制子女的独立性，较难培养子女的成就动机。② 教师的言行会影响学生成就动机的强弱。教师对学生的评语是激发学生成就动机的有效方法。美国心理学家佩奇（Page E. B.）曾对两千多名中学生进行过研究，他把学生分为三组，每组用不同的评语。第一组，只评等级，不用评语；第二组，除了评定等级之外，还根据学生的特点，给予适当的矫正或相称的好评；第三组，对不同等级学生给出不同的评语，如对甲等学生给出“优，保持下去。”的评语，对乙等学生给出“良，继续前进。”的评语。实验结果表明，第二组，即根据学生特点给出具体评语的组，学习成绩最好；第三组次之；第一组最差。③ 经常参加社会竞争和带有冒险性活动的人比一般人的成就动机强。④ 学生的学习成绩与其成就动机成正比。学习成绩好的学生一般成就动机强，学习成绩差的学生一般成就动机弱。⑤ 群体的成就动机的强弱与自然环境和社会文化条件有关。当一个国家处于经济繁荣时期，人们的成就动机就会提高；相反，则降低。生活在城市里的人，生活紧张，竞争激烈，无论是学生还是成人的成就动机都比偏僻山村的居民强烈。英国历史学家汤因比（Amold Toynbee）认为，在社会或地理环境给人类带来的挑战适中时，国家就会发展较快，人民的成就动机水平最高。这里的“适中”是指人的生存环境（社会的和环境的）既不特别艰难也不特别舒适。

另外，个体对成就的归因、对自我的认知评价等与成就动机也有着密切关系。在归因方面，成就动机较高的人倾向于将成功归因于能力和努力，将失败归因于缺乏努力、学习方法不够好等；成就动机较低的人倾向于将成功归因于运气、情境等，将失败归因于能力不够等。

成就动机在人的活动中具有重要的作用，它能推动个体去努力进取，争取在集体中受到尊重等。

（2）交往动机

在社会生活中，人际互动是人类社会性的重要体现。交往动机是指个体愿意与他人接近、合作、互惠，并发展友谊的动机。交往动机强的人对建立、保持或恢复友好关系十分关心。交往动机是在交往需要的基础上发展起来的一种社会性动机，它表现为希望得到别人的关心，愿意归属于一定的群体。这种动机推动人们去结交朋友，寻找支持，并参加某个群体等。如果交往动机得到满足，就会使人感到满足、安全、愉快；相反，如果交往动机得不到满足，就会使人感到不安、恐惧和痛苦等。

现在虽然不能确定人类的交往动机从何而来，但关于这种强有力的动机系统，已经有两种理论试图对此作出解释。一种理论认为交往倾向是本能的、内在的或预先输入到人们神经系统中的。其依据是自然选择原则，即人类与肉食动物相比，显得十分弱小，为此几千年前，人类就以群体形式集聚在一起，这样在警报、防御和进攻等方面要比单个人具有优势，因而容易存活下来。而且，群居的个体更容易延续生命和繁衍后代。交往倾向也就此遗传下来了。

第二种理论认为交往行为和其他行为一样是习得的。学习交往行为的方式至少有两种：首先，交往动机涉及经典条件反射和习得驱力。如果个体在每次得到奖赏时都恰好有其他人陪伴，那么这些积极的情感会使之对他人形成经典条件反射，在以后遇到别人时，就能唤起旧有的对积极情感的经典条件反射。对于婴儿，大多数的好事都是父母在场时发生的，父母给婴儿哺育、抚爱、清洗等，所有这些积极的感受都使婴儿对父母形成经典条件反射。在对父母形成条件反射后，进而对其他人也形成积极的感受。学习交往行为的第二种方式更为直接，它涉及工具性条件反射。工具性条件反射指人们倾向于再次做那些能得到奖赏的事情。考虑到交往行为在大多数文化中得到奖赏这一事实，能容易地发现人们为什么能学会交往。每次以友好的方式行动时，我们会得到奖赏；以反社会方式行动时，我们会受到惩罚或至少没有奖赏。

当然，交往不一定全是本能的或全是习得的。交往有许多不同的形式，有些是本能的，有些是习得的，还有些则是两者相互作用的结果。

当人们恐惧时，与别人在一起的愿望会大大加强。下述一项著名的实验表明人类交往动机与恐惧有关——

美国心理学家沙赫特（Schachter S., 1959）对 64 名女大学生进行了研究。实验组被试看到实验者身穿白色大褂，实验室布满了各种电器设备，而且还被告知实验时会受到电击，有短暂的疼痛；而控制组被试既没有看到上述的一切，也不知道实验将要引起疼痛。当实验组被试出现某种恐惧情绪时，主试告诉两组被试要等 10 分钟才开始实验，并允许他们在这段时间内可以单独等候，也可以与别人在一起。结果发现，实验组被试由于恐惧不安，大多数被试愿意与他人一起等候；而控制组被试只有少数愿意与他人一起等候。

这说明，在恐惧的情境中，人们的交往动机明显地加强了。

交往动机在学习过程中起着重要的作用。美国心理学家索里和特尔福德指出，如果教

师和学生建立起了友好合作的关系，那么，这种相互交往能促进学生的学习；相反，如果老师和学生之间没有建立友好合作的关系，甚至出现互相不信任、对立或敌视的态度，则会对学习起到消极作用。在实践中经常能看到，有的学生因为喜欢某任课教师而认真学习其任教的课程，有的学生则因为不喜欢某任课教师而拒绝学习其任教的课程。

如果一个学生在班级、小组里得不到认同，甚至遭到群体的拒绝，那么他便可能放松学习，到小组或班级以外去寻找交往需要的满足，甚至出现许多心理方面的问题。因此，在教育工作中，要重视学生的交往需要，尽可能创造条件使学生的交往需要得到满足。例如，在讨论会上让更多同学发言，师生之间多谈心，组织学生之间的交往或互助等，都能调动学生的学习积极性，提高教育效果。

交往动机还依赖于个体的交往经验。如果个体在生命早期缺乏社会交往，则个体的交往动机便不能正常发展。

4. 自杀动机

自杀的原因往往是多方面的：

- 认知因素——对待事物过于悲观，归因不良，对自己没有一个比较清醒的认识；
- 情感因素——这也是一个比较多见的自杀原因，通常表现为负面、不稳定的情绪，冲动、不计后果的行为；
- 人际因素——交往有限，难以摆脱旧的关系建立新的关系，通常负面应激事件较多。

从动机上进行分析，自杀是一时意外事件或药物致幻使人情绪波动超出其心理承受能力而引起短时间失去理智的行为。自杀的本质就是冲动，一般自杀者在自杀过程中或自杀获救后都会有悔意。甚至在相当大的程度上，自杀的结果并不是自杀者本身所企盼发生的，而是一种不受控制的高风险行为导致的不良后果。

临床心理学家法博罗（Farberow. N）将所有自杀动机分为两类：（1）人际动机：自杀者企图通过自杀行为，使其他人有所行动和/或改变别人的态度和感觉。因而自杀行为可以看作是影响、说服、操纵、改变、支配别人行为或感觉，寻求帮助的一种方法，其对象常常是配偶、情人或家庭成员，与自杀者关系非常密切。在较少见的情况下，其对象是泛化的，甚至可能是社会本身。也有用自杀行为来表达自己的内疚和对别人的歉意，不过较为少见。持人际动机的自杀者通常为年轻女性，自杀未遂多见。（2）个人内心动机：常见于与其他人失去联系的老年人，主要目的在于传达不能满足自我需要所遭受的压力和刺激。这种人由于年老体衰，社会联系不断丧失，强烈地感到孤独，觉得生活没有多大意义，通常对生与死的选择没有什么矛盾，死的愿望较为坚决，自杀成功的可能性也大。

自杀研究专家施耐德曼（Edwin Shneidman）曾经归纳了六种可能自杀的情况：（1）无法忍受的心理痛苦感，这与心理需要受到阻碍直接相关；（2）受到创伤的自我贬低——一种不包括忍受剧烈心理痛苦的自我印象；（3）心理明显变得不灵活，不切实际地缩小行为的范围；（4）孤立感——一种被遗弃的感觉以及失去对自己来说重要的人的支持；（5）难以抵抗的无望感——一种觉得做什么都没有用的感觉；（6）决定出走——认为走开、离别或者结束生命是结束无法忍受的痛苦的唯一（或者至少是最有可能的）办法。

从上述分析中不难看出“负诱因”作为个体的外界刺激存在的重要性，以及个体逃避

其影响的动机的强烈程度。整个自杀群体的一个共同的特点就是要逃避“负诱因”对个体的强烈的刺激，这种动机是如此的强烈以至于使自杀者采取了结束自己的生命这样一种极端的行为。所以可以这样说，对于“负诱因”的强烈的逃避需要构成了自杀者的行为动机。

对于青少年而言，由于其在生理、心理各方面的不成熟性，导致其抗变化能力较弱，容易受到突发事件或不良认知导致的不良情绪的影响，进而发展为自杀。其不成熟性表现在：缺乏良好的自我控制能力，对于情绪的波动或者自己的欲望形成的冲动不能理智地予以控制；缺乏适当并且合理地解决问题的能力，遇到问题时倾向于极端化、片面化；活动性差，待人接物时变通性、灵活性较低；相对偏高的情绪敏感性，对于一些普通意义上细小、不重要的事情容易引起强烈的情绪反应。同时，他们又因为年轻或者社会的原因无法方便地为自己找到帮助，无法使不正确的认知及时地得到纠正。种种因素综合作用，导致了青少年的自杀行为。对于这个群体而言，自杀的风险因素为：抑郁、药物滥用、学业压力、社会孤立、家庭成员关系不良等。虽然就整体来看，青少年自杀行为的发生率并不高，但是有资料显示这个群体的自杀比率正在上升。

对于中年人群体，除了抑郁症和生活中的应激事件之外，经济原因也成为自杀动机的一个较常见的因素。个体到了中年，就相应地被社会赋予了支撑家庭、抚养子女的责任。个体有没有一个良好的经济支持，很大程度上决定了其能否给家人提供一个高质量的生活水平，并且相应决定了个体在社会中的地位。如果没有稳定的经济收入，或者经济状况恶劣又没有及时得到社会的帮助，无疑将承受着物质与精神上的双重压力，一旦超过个体能够承受的范围，就很有可能导致自杀行为的发生。

而老年人群体所面临的困境是，虽然基本上没有了生活的压力，却因为年龄、体质和生活习惯等方面的原因受到各种各样的疾病的侵袭，其中有不少甚至患有慢性或者难以治疗的疾病，给患者带来极大的痛苦；又由于治疗耗去大量物质财富，老年人为了不拖累家人和朋友，在这种情况下，很可能选择结束自己的生命。此外，由于个体进入老龄阶段时，自己原有的社会关系，即亲朋好友也相继进入老年，并纷纷逝去，子女又由于工作、学习等的原因无法经常陪伴在老人身边，容易使老年人感到孤独，尤其是在一个崇尚家庭、崇尚天伦之乐的社会中，如果再缺乏及时、到位的社会支持系统，会使老年人产生自杀的念头，这一点是和社会大环境密切相关的。

综上所述，自杀者对于令其产生不愉快体验的“负诱因”的强烈的逃避需要，产生了自杀的动机，这种动机又视不同个体的具体情况而各不相同，拥有共同特点的群体一般拥有较为相近的自杀动机。值得一提的是，对于自杀群体的分类不是完全的，通常很多分类的标准需要重叠使用，比如对于青少年而言，美国的青少年中药物滥用是引起自杀的一个相当重要的风险因素，而中国的青少年则未必；相反，中国的青少年普遍有着相当沉重的学业压力，而美国的大部分青少年则几乎没有，故而对于特定群体的特点不能一概而论。

5. 母性动机

动机是为实现一定目的而行动的原因，引起动机的两个条件是内部需要和外部诱因。结合动机的普遍意义和特征，母性动机即为母亲保护和抚育子女的原因。其内部需要和外

部诱因都是随着时代变革、文化演变而不断变化的因素。

生理学家已经发现，在孕育期间，怀孕者体内会分泌一些激素促使母亲对于子女产生特殊的感情。近期的研究表明，在怀孕、分娩和哺乳期间，体内激素分泌发生了剧烈变化，可能改变雌性的大脑：一些区域的神经细胞变大，另一些区域则出现了结构上的改变。这些受影响的区域，一部分与控制母性行为有关；另一些则控制着记忆、学习，以及对恐惧或压力产生反应。

由于母性动机被划分在生理性动机的范围内，而生理性动机又是受到社会生活条件制约的，下面以社会演变来分析母性动机在不同社会条件下的需要和诱因。

原始社会之前，人类和动物的区别还没有完全显现，这时候人类的母性动机和动物的母性动机不存在太大的差别，此时的母性动机可以被看作是进化论中的种族繁衍需要。为了在自然选择中得到生存的权利，每个种群的动物都必须保证自己的后代能够持续地繁衍下去，这样才能保持种族不被灭绝，出于这样一种基本动机，动物对自己子女的保护也就顺理成章。

从原始社会开始到农业社会，母亲所具有的母性动机在需要和诱因上都发生了一些变化。原始社会的生活方式是群居和狩猎，这个时期，由于男性的强壮有力，负责打猎以提供群体的食物的责任就落到了他们身上，而群体的后代也处在大量繁殖的阶段，那么，照料子女的任务自然地就落在了母亲的身上。

在农业社会，出现了母系社会，因为这个时期农业开始发展，劳作需要更多的劳动力，那么女性作为劳动力的直接生产者，自然拥有了至高无上的地位，从这个角度来说，母亲对于子女的照料又具有了新的意义。

母系社会的覆灭伴随着农业的高度发展和工业时代的萌芽，这个时期劳动力逐渐被工具、机器取代，女性的地位也逐渐下降，但是男性仍然是价值创造者，因此，母亲对于子女的照料也不可能发生改变。

现代社会，女权问题虽然被争论得越来越激烈，女权主义者认为照料子女是对女性的束缚，但是不同文化下的女性仍然将照料子女看成自己的责任，这是因为照料子女已经成为一种道德理念。尤其在东方文化中，“相夫教子”是女子的主要责任。在这样的一种传统观念的熏陶下，东方女性的母性动机尤为明显和强烈。

第二节　动机理论

动机如何产生？它如何对人类的行为方式产生影响？动机理论对这些问题进行了回答。

关于动机的理论主要有享乐理论、本能理论、驱力理论、诱因理论、认知理论、唤醒或激活理论等。各种理论从不同侧面对人类的动机作了不同的解释。下面主要介绍影响比较大的驱力理论、诱因理论和认知理论。

一、动机的驱力理论

1. 武德沃斯和赫尔的驱力理论

20 世纪 20 年代，心理学家用驱力解释动机，认为行为的动力是个体内部状况（如饥饿、口渴等）所产生的驱力或需要。驱力（drive）概念是由武德沃斯（Wodd–Worth S., 1869—1962）提出的。所谓驱力，是个体由生理需要（如食物的需要、逃避疼痛的需要）所引起的一种紧张状态，它能激发、驱动个体行为以满足需要，消除紧张，恢复平衡状态。

后来赫尔（Hull C. L., 1884—1952）提出了驱力递减理论（drive reduction theory, 1943）。他认为驱力是需要状态的一种特性或特点，产生于心理不平衡，并激发行为使有机体回到平衡状态。驱力能使有机体产生满足需要的力量，一旦满足需要的行为发生，驱力随之递减。赫尔的驱力理论适用于解释生物的机能，如吃、喝、睡眠等。剥夺食物会产生饿（驱力），它推动个体寻找食物和产生吃的行为，进而使驱力减少。

随后，赫尔又提出，人类的行为主要是由习惯来支配的，而不是由生物驱力来支配的。他强调经验和学习在驱力形成中的作用，认为学习对机体适应环境有重要意义。驱力为行为提供能量，而习惯决定着行为的方向。他认为有些驱力来自内部刺激，称为原始驱力；有些驱力来自外部刺激，是通过学习获得的，称为习得性驱力。

赫尔指出："由于需要（不论是实际的或是潜在的）通常先于并且伴随着有机体的行动，所以需要激发或驱动有关的活动。由于需要的这种动机特性，它们被视为原始驱力……主要的原初需要包括各种各样的食物需要、水的需要、空气需要、避免组织损害的需要、休息的需要、维持适当温度的需要、睡眠的需要，以及活动的需要。"

然而，人类的行为不只是由食物、水的缺乏或由引起疼痛刺激的存在激发能量的，也就是说，有许多行为是在原始驱力缺乏的情况下发生的。为此，赫尔及其合作者十分强调习得性驱力的重要性。习得性驱力的概念来自于对恐惧的研究。1951 年，米勒（Miller N. E.,）进行了一项研究：将老鼠放入一个有两个隔间的箱子里，白色隔间底部有电网，黑色隔间底部无电网，两个隔间之间有一扇小门。实验开始时，对在白色隔间里的老鼠施以电击，并允许老鼠逃到黑色隔间去，这样，老鼠便学会了与白色隔间相联系的恐惧反应。后面的实验则是进一步研究对白色隔间的恐惧是否可以迁移到对新反应的学习上，即避免恐惧的这种习得性驱力是否会成为学习的基础。实验程序经过稍微调整，老鼠要逃到黑色隔间去，必须先旋转白色隔间里的一个轮子以打开小门。在尝试了数次之后，老鼠以非常快的速度旋转轮子，显示了与习得的逃避恐惧的驱力相联系的学习。这样，赫尔提出，虽然生理需要激发着整个机体的活动，但刺激也能诱发出驱力，刺激通过强化而成为习得的驱力。

驱力论在动机问题研究历史上产生过巨大影响，赫尔的驱力理论曾引起心理学家们的广泛兴趣和大量研究。20 世纪 30～50 年代，曾掀起过动机问题研究的第一个高潮。

2. 默瑞的需要—压力理论

默瑞（Murry H. A.）的压力理论将个体内部的和环境外部的因素都考虑了进去。他认为动机是个人需要（人的特征）和压力（环境特征）共同作用的结果，其中，需要是倾向

性的因素，压力是促进性的因素。

默瑞十分重视需要这一概念，他认为需要源于脑内的一种组织知觉和行为的力量，可由内部或外部刺激所唤醒。默里区分了初级需要和次级需要，这与前面所提到的原始驱力和习得驱力非常相似。默里把需要和有机体内的紧张状态联系在一起，把需要的满足与紧张的降低联系在一起。

默瑞认为需要是决定人的行为的内因，压力则是环境决定人的行为的因素。压力是指环境中的人或物。要研究压力的作用，就要研究不同种类的环境，就要给环境分类。经过分析，默瑞列出了 16 类压力，如家庭的不赞同、危险或不幸、缺少友谊、受到长辈的虐待等。

一般来说，当人的需要被唤起时，个体便处于一种紧张状态，需要满足之后，这种紧张状态就会减弱，最后有机体学会通过一定的活动来减弱紧张。但是，默里认为如果只注意紧张降低的终极状态，会使人只看到人类动机过程的一幅不完整的画面。他认为，人们所期望的并不是毫无紧张的状态，降低紧张的过程才是令人满足的。个体不仅学会了以一定的方式去减弱紧张，同时他们也学会以一定的方式形成紧张，以便以后通过一定的行动去减弱这种紧张，从而得到最后的快乐，如人们人为地创设比赛，创造紧张，再通过比赛来减弱紧张，从而得到满足。

默瑞把主体和环境压力之间的相互关系称为“主题”，并和摩根共同设计了“主题统觉测验”，为研究人类需要提供了有效的工具。

3．费斯廷格的认知失调理论

费斯廷格（Festinger L., 1957）的认知失调理论也相当有启发性。他认为个体心理场中有寻求平衡的倾向，如果心理上失去平衡，个体就会感到紧张和不适，这种紧张和不适会驱使个体去恢复平衡。当个体对同一事件产生两种或多种彼此矛盾的认知时，就会产生认知失调，这种失调推动个体作出消除失调以恢复平衡的行为。例如，吸烟者一方面知道自己爱吸烟，一方面认为吸烟无害，这两种认知之间是协调的。但如果吸烟者生病了，且医生认为是吸烟造成的，这样，“我要吸烟”、“我想身体健康”、“吸烟有害健康”之间便出现了不协调。当存在这样一种紧张状态时，个体便被激发去降低这种由失调造成的紧张状态，这时，个体就必须在戒烟和继续吸烟之间进行选择。如果他相信医生的话，就会改变原来的观点，并戒烟，这样认知失调感会消失；如果他不相信医生的话，继续坚持原来的观点，认为吸烟无害，并继续吸烟，认知失调感也会消失。

那么，吸烟者是怎样协调吸烟引起癌症等疾病的认知和他们希望身体健康认知之间的关系的呢？有人对吸烟者和不吸烟者进行了调查，发现吸烟者比不吸烟者对吸烟导致癌症的危险的估计要低得多，吸烟者认为真正会导致危险的吸烟的数量也比不吸烟者认为会导致危险的吸烟数量要高得多，吸烟者比不吸烟者更倾向于认为治疗癌症的方法会被早日找到，而且，许多吸烟者认为治疗方法会在他们自己有危险之前就会被找到。可见，吸烟者是通过把吸烟的威胁减小到最低点来降低失调的，他们不但认为吸烟与癌症无关，而且认为吸烟不那么容易受到伤害或治疗方法是会被找到的。

二、动机的诱因理论

诱因理论是强调外部诱因在行为激活中起作用的理论。其主要代表有巴甫洛夫（Ivan Povlov）的经典条件反射理论、斯金纳（Skinner B. F.）的强化理论和洛克（Locke E. A.）等的目标设置理论。下面主要介绍斯金纳的强化理论和洛克等的目标设置理论。

1．强化理论

斯金纳在操作条件反射学说基础上提出了强化理论。他认为有机体的操作性行为是通过强化而形成的，强化对行为起着动机作用。例如，当饥饿的老鼠在实验装置中偶然触动了杠杆，从而得到强化（奖赏），那么，饥饿的老鼠就会去重复按压杠杆的活动，以获得更多的食物，这时食物的强化就具有了引导饥饿的老鼠的行为的作用。

人们一般认为，任何刺激只要它的呈现或消失能增加反应强度或反应可能性，它就是一个强化物。强化物是指“使反应的概率增加或维持某种反应水平的任何刺激”，而利用强化物诱使某一操作反应的概率增加的过程称为强化。强化物每次在相应的操作反应之后出现，这一操作反应便得到一次强化。例如，人解答问题就是操作行为，口头赞许或者使之知道正确的答案就是强化。操作性条件反射有两个重要特征：（1）须出现先前操作活动才能形成后来的操作行为；（2）强化是产生和形成操作行为的重要条件。

斯金纳认为，行为之所以发生，就是因为强化作用，形成操作性条件反射的关键就在于强化。强化决定了有机体行为方式的形成与转化过程，也就是决定了学习的进行和学习的效果，合理地控制强化就能达到控制行为、塑造行为的目的，因此，对强化的控制就是对行为的控制。斯金纳按照强化的性质，将其分为正强化和负强化两种类型。建立操作反应的时候，在有机体作出一个操作反应后，如果呈现某一后继的刺激物，有机体的操作反应概率增加，那么该刺激产生的作用称为正强化，该刺激物就是这一反应的正强化物；建立操作反应时，在有机体作出一个操作反应后，如果撤走某一刺激物，有机体的操作反应概率增加，那么该刺激产生的作用就是负强化，该刺激物就是这一反应的负强化物。正强化和负强化在人类学习中都是经常被使用的方法，如给予微笑、赞扬、给奖品、提供学生喜欢的活动等都可以对教师希望学生学会某种行为或本领进行正强化；而收回批评、停止打骂、取消学生不感兴趣的活动等都是在对上述行为进行负强化。在人类学习活动中，强化物不仅作为特殊的反馈信息控制着学生对自己学习效果的认识和评价，也是直接调动学生学习动机的重要鼓励因素。根据强化的间隔时间和频次特征的不同，强化分为连续强化和间歇强化。连续强化是在每一次正确反应后都给予一次强化；间歇强化又可分为根据一定时间间隔安排的强化和根据反应次数的一定比例安排的强化。强化的方式和强化物的运用在学习中起着关键性作用，每位教师都是一名强化的操作者，以此塑造学生良好的行为。斯金纳认为，要达到一个难度较大的行为目的，需要运用连续接近法，即分步采用强化，每次强化的难度加大，这样可以由易到难逐步达到目的。为了促进个体形成情境与特定行为的联系，必须对其行为进行强化。

斯金纳认为，学习是指有机体在某种情境中自发作出的某种行为由于得到强化，而提

高该行为在这种情境中发生的概率。在特定情境中，有机体的预期行为出现后立即强化，再出现，再强化，那么，其预期的行为再出现的概率就会增加，形成特定情境中的特定行为，这就是学习过程。

1954 年，斯金纳在《学习的科学和教学的艺术》一书中提出了程序教学法理论。程序教学法要求对学生的反应作出及时的反馈，强化正面的反应。程序教学法的一个基本特征是小步子教学，把学习材料和教师、学生的活动分解成小步子，每个小步子之间有逻辑联系；及时获取和强化正确的反馈信息，并借助反馈信息，强化正确的反馈，纠正错误的反馈。程序教学法的优点是学生可以根据自己的接受能力控制学习进度，实现个别化教学；其缺点在于忽视了教师的主导作用。程序教学遵循以下原则：（1）小步子。教材上的知识项目应该是许多具有逻辑联系的小步子，下一步与上一步间的难度、深度差异不应太大，以方便学生顺利地学习。（2）及时反馈。对学生的反应及时给出反馈信息，进行强化。（3）低错误率。将错误率降低到最低限度，使学生有可能每次都作出正确反应。强化、反馈符合学生学习的一般规律和要求，因而可提高行为控制和教学的效率。

2．洛克等的目标设置理论

洛克在前人研究的基础上，于 1968 年正式提出目标设置理论（theory of goal setting）。目标设置理论认为目标通过四种机制影响成绩：首先，目标具有指引功能。它引导个体注意并努力趋近与目标有关的行动，远离与目标无关的行动。其次，目标具有动力功能。较高的目标比较低的目标更能导致较大的努力。第三，目标影响坚持性。当允许参与者控制用于任务上的时间时，困难的目标使参与者延长努力的时间。第四，目标通过唤起、发现或使用与任务有关的知识和策略而间接地影响行动。

（1）目标设置理论研究的重点

对目标设置理论的理解主要把握以下要点：高效率目标的主要特性（如目标明确度、目标的困难水平）；对学习目标和成绩目标的恰当应用；不同来源目标（如分配的目标、自我设置的目标或参与设置的目标等）的影响作用等。

洛克等认为目标设置的作用非常明显。如果目标的效应不能得到实现，通常是由一些错误的操作所引起的，如没有提供反馈，没有得到目标承诺，没有测量被试的个人目标，没有传授任务知识，当环境具有不确定性时没有设置目标，或目标的困难度不够高等。他们认为目标无论是分配的、自我设置的，还是参与设置的，都有重要的作用。

（2）目标设置理论的主要研究成果

在多年的实验研究中，目标设置理论的研究成果主要集中于：

第一，目标困难程度和成绩的关系。阿特金森曾指出任务的困难程度与成绩呈曲线的反比函数。当任务是中等程度困难时，产生最高水平的努力；当任务非常容易和非常困难时，产生最低水平的努力。但洛克和拉斯姆（Latham G. P.）等则提出了不同的看法，他们认为阿特金森没有测量个人的成绩目标或目标困难程度，如果测量任务的成绩目标，阿特金森的调查结果并不能得到重复。洛克等认为任务的困难程度与成绩之间呈正的线性函数，即最高的或最困难的目标产生了最高水平的努力和成绩。

第二，具体的困难目标与常用的劝告（即“尽最大努力”）之间的效果差异。洛克等指

出，与“尽最大努力”相比，具体的困难目标经常导致较好的成绩。简言之，当人们被要求尽最大努力时，他们并没有尽最大努力。这是因为“尽最大努力”这一目标没有外部参照，每个人对它的界定都可能不同，这就使可接受的成绩水平的范围变得很大。而当目标很具体时，则不会出现这种情况。

第三，目标设置理论还比较了学习目标（learning goals）与成绩目标（performance goals）之间的差异和近期目标与远期目标之间的差异。

（3）目标设置理论的基本元素和高绩效循环模式

在多年研究的基础上，拉斯姆（Latham G. P.）等提出了目标设置理论的基本元素和高绩效循环（high performance cycle）模式，如图 1-2 所示。

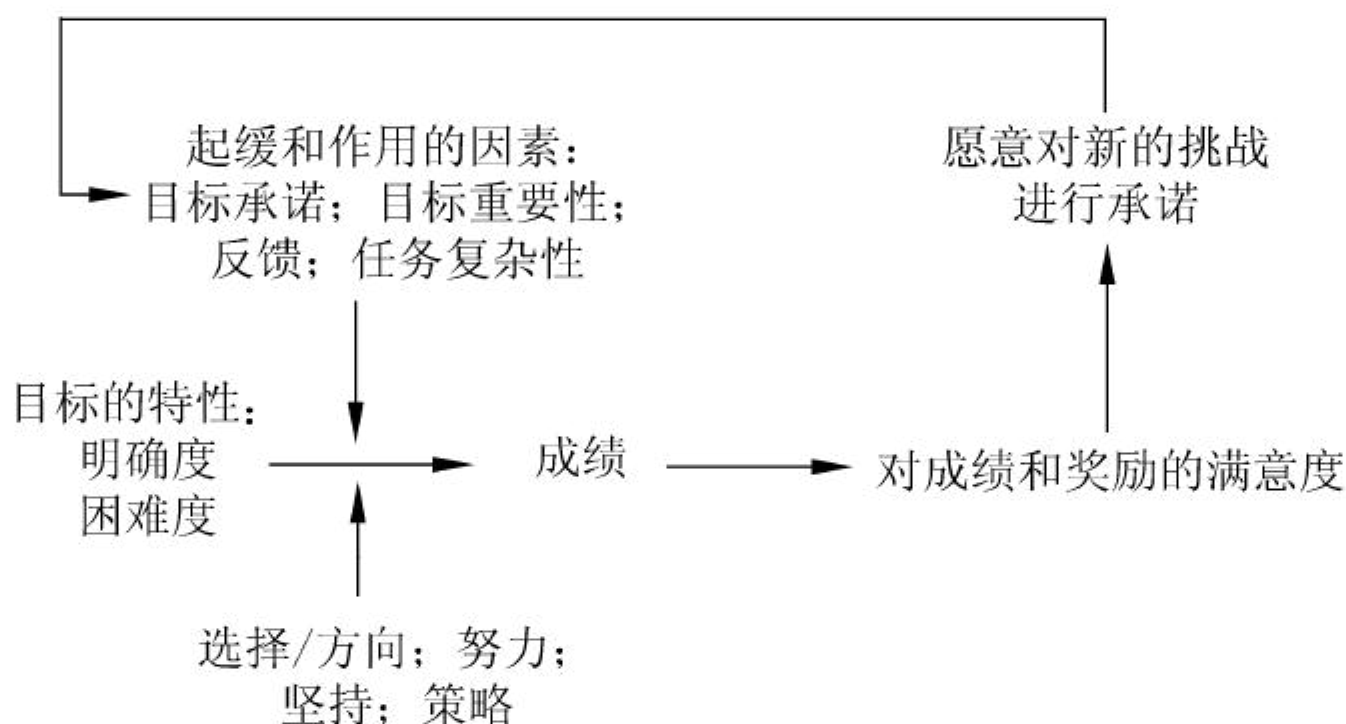


图 1-2　目标设置理论的基本元素和高绩效循环（high performance cycle）模式

由图 1-2 可见，目标的特性（明确度、困难度）直接影响成绩；成绩影响个体的满意度；对成绩和奖励的满意度又会促使个体对新的挑战进行承诺。但目标和成绩之间会受到目标承诺（goal commitment）、目标重要性、反馈、任务复杂性、努力、策略等的影响。当人们承诺要达到某目标时，目标和成绩的关系最为密切。赛兹（Seijts. C）和拉斯姆 Latham（2000）的研究发现目标承诺问卷的信度和效度均较高。当目标很困难时，承诺显得尤为重要和相关。这是因为对个体来说困难的目标比容易的目标要求更多的努力，而且困难的目标与较低的成功机会相联系。使个体更容易承诺以达到某目标的因素有两个，即：目标达到对个体的重要性（包括结果的重要性）和自我效能感。自我效能感可以增进目标承诺。领导者可以通过对下属进行充足的训练、角色模仿和劝导性的交流等方式来提高下属的自我效能感。

为了使目标有效，人们需要简明的反馈以了解自己的进步状况。如果不知道自己做得怎么样，则难于（甚至不可能）调整努力的水平和方向，或难于调整策略以应对目标的要求。目标加上反馈比单独的目标更为有效。

任务复杂性也会影响目标与成绩之间的关系。随着任务的复杂性增加，目标的作用依赖于发现适当的任务策略的能力。由于人们对恰当的任务策略的发现能力差异很大，所以目标设置的作用在复杂任务上比简单任务小。鉴于人们在复杂任务上比在简单任务上使用更多的策略，所以任务策略与成绩的相关通常比目标困难程度与成绩的相关更高。而且，

通常存在目标—策略相互作用，即当使用有效的策略时，目标的作用最大。

（4）目标和满意感

目标成功和满意感之间的关系是极其稳定的。根据目标设置理论，在有目标承诺、反馈、自我效能、适当的策略等条件下，目标越高、越困难，则成绩越好；而目标越困难，则越不可能达到，也越不可能产生满意感。成绩和满意度与目标困难度之间的关系如图 1-3 所示。

从图 1-3 中可见，目标困难度越低，满意度越高，但成绩越低；目标困难度越高，成绩越高，但满意度越低。对这种矛盾的解决办法是：① 设置中等难度的目标，即设置有挑战性的，但最终能实现的目标；② 将目标困难度定义得更宽广一些，可包括成功的可能性、成绩水平、达到目标所需要的思考和努力及使用技能的程度、任务的数量等。

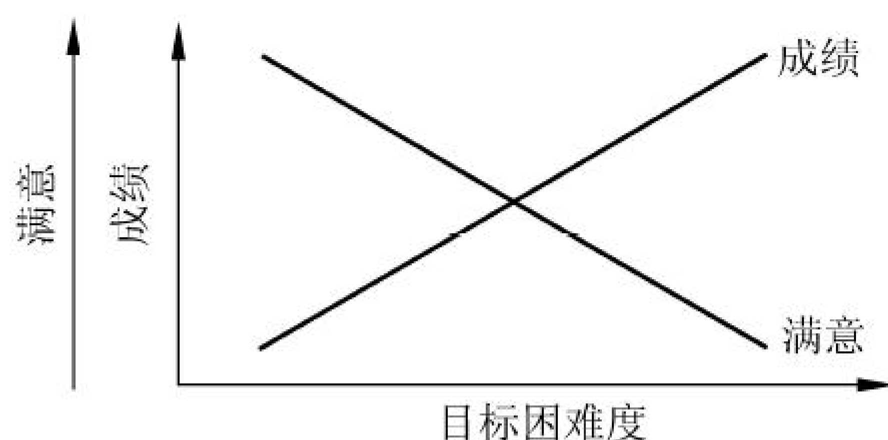


图 1-3　成绩和满意度与目标困难度的关系

总之，目标设置理论经过多年的发展，已经取得了不少研究成果，形成了一套比较成熟的模式，是心理学中非常有效和实用的理论，但在潜意识、学习目标和成绩目标等方面还需要进一步研究。

三、动机的认知理论

现代心理学家认为，若个体要在头脑中形成各种不同的观念，必须对来自外界的各种原始信息进行编码、储存、提取和输出等工作。这些观念在刺激和行为之间起着中介作用，它既能引起行为，又能改变行为，从这个意义上讲，认知具有动机功能。近年来，动机的认知理论成为深受人们重视的一种理论。下面就归因理论和自我效能理论做一简单介绍。

1．归因理论

在动机的认知理论中，韦纳（Weiner B.）的归因理论具有代表性。归因是指人们对于自己或他人行为的原因的知觉与判断。归因理论是当代认知理论发展的一个新成果。首先对原因知觉进行系统研究并提出归因理论的基本原理和思想的是海德（Heider F.）。海德于 1944 年在《社会知觉和现象的因果关系》一书中提出了对现象关系的因果研究，这可以看作是归因问题研究的开端。1958 年海德的《人际关系心理学》一书的出版，标志着归因理论的建立。此后，归因问题一直是心理学研究的一个重要课题。

20 世纪 70 年代以来，在海德的归因理论和阿特金森的成就动机理论的基础上，当代

著名的归因理论心理学家韦纳建立了动机和情绪的归因理论，使归因理论的研究得到了蓬勃的发展。韦纳提出了行为的三维归因模式，把原因区分为原因源、稳定性、可控性三个维度。原因源，将原因分为内在的和外在的；稳定性，将原因分为稳定的和不稳定的；可控性，将原因分为可控制的和不可控制的。加上与成就有关的最主要的四个归属因素，即能力是内部的、稳定的和不可控制的，努力是内部的、不稳定的和可控制的，任务难度是外部的、稳定的和不可控制的，运气是外部的、不稳定的和不可控制的。因此，三维归因模式可以简明地表示为表 1-1 所示。

表 1-1　韦纳归因理论的三个维度

归因类别	成败归因维度					
	原因源		稳定性		可控性	
	内部	外部	稳定	不稳定	可控制	不可控制
能力	√		√			√
努力	√			√	√	
任务难度		√	√			√
运气		√		√		√

原因的归属与行为、预期等具有密切关系。例如，行为结果的稳定性归因将影响到一个人对未来活动成功的预期。如果人们将成功归因于稳定原因所致，那么人们将预期会再次获得成功；而如果将失败归因于稳定因素引起，则必将强化个体未来必败的信念。如果人们将成功归因于不稳定原因（如运气）所致，那么人们将不会预期再次获得成功；而如果将失败归因于不稳定因素引起，则不能预示下次还将失败。

归因与情感也有密切联系。有研究发现归因与情感反应密切相关，特别是在实际结果与预测结果不一致时表现得较为明显。韦纳认为情绪、情感是在一种特定的行为结果出现之后，伴随着对它的认识的不断加深而逐渐分化、深化的过程，其中对该种结果产生原因的知觉、分析或推断在情绪、情感的变化过程中具有关键性作用。具体来说，当一种行为结果产生的时候，人们首先会对该种结果的性质作出“原始的”评价，将其判断为积极的或消极的、成功的或失败的，这可以说是伴随行为结果而产生的一种最简单的认知反应，它将会引起一些简单的情绪、情感反应。成功的结果将会引起喜悦、满意、高兴等积极的情绪、情感体验，而失败的结果会引起不悦、失望等消极的情绪、情感体验。韦纳将这些情绪、情感称为“依赖于结果的”情绪、情感。但由于人是有思想、有理性的信息加工者，人不仅因为对行为结果本身的知觉不同而产生不同的情绪、情感体验，更重要的是因为对行为结果产生原因的知觉不同而有不同的情绪、情感体验。认知活动的深化或复杂化导致了情感体验的深化和复杂化。韦纳将那些由原因知觉或认知派生出的情绪、情感成为“依赖于归因的”情绪、情感。而且，韦纳将原因分类与情绪、情感联系起来，认为情绪、情感的变化也是以知觉到的原因的特性或维度为基础的，原因源将影响到与个人“自我”有关的情感。例如，将成功归因于能力、努力等内部因素时，个体就会产生自豪、满意的情感；而将成功归因于任务容易、运气好等外部因素时，个体产生的满意感就会弱一些。相

反地，将失败归因于能力低，个体就会产生羞愧、内疚之感；而将失败归因于任务太难或运气不好时，个体的羞愧或内疚之感则会轻些，有助于维护个体的自尊。原因的稳定性也与情感有关，如果将成功归因于能力、持久努力、任务难度之类的稳定的原因时，个体会预期自己在类似的活动上还会成功，从而产生积极、乐观的情感体验；如果将成功归因于运气、暂时努力等不稳定的原因时，个体便不能预期自己在类似的活动上还会成功，从而可能产生焦虑等消极的情感。

近年来，归因理论的应用研究受到越来越多的重视，特别是归因训练（attributional training）已经成为归因研究的重要领域。归因训练是指通过一定的训练程序，使训练的对象掌握某种归因技能，改变其原有的不良归因方式，形成训练者所期望的积极归因方式。归因训练的基本假设是：个体的认知、情绪和行为（如学业不良、抑郁和对成功的期望过低等）都是由个体对事件或行为结果所做的归因导致的，通过改变归因可以引起情绪、行为等的相应改变。指导归因训练的理论观点主要有三种，即：赛利格曼（Seligman M. E. F.）的习得性无助理论、班杜拉（Bandura A.）的自我效能理论、韦纳的动机和情绪的归因理论。尽管三种理论的出发点不同，但在归因训练的中心问题（即期望的归因和不期望的归因）上却是一致的，即将失败归因于稳定的、不可控的因素（如能力）是有害的，它将减少对成功的期望，并引起消极的情绪体验；相反，将失败归因于可控的、不稳定的因素（如努力）是恰当的，它将保持对成功的期望，不会对自尊产生消极影响。

目前，指导归因训练的主要理论依据是韦纳的成就归因训练模式，即：（1）不期望的归因：成功→运气好→缺乏情绪刺激，很少增加成功期望→缺乏趋向任务的倾向；失败→能力低→消极情绪，降低成功的期望→缺乏坚持性，回避成就任务；（2）期望的归因：成功→能力强→积极情绪，增强成功期望→趋向成就任务；失败→缺少努力→维持较高的期望→增强坚持性，趋向成就任务。韦纳的成就归因训练模式得到许多实验和应用的支持。而且，在实际的训练过程中，也有不少研究者对此训练模式有所扩展，如除了将成功归因于能力外，还归因于努力；除了将失败归因于努力外，还归因于学习策略、情境或运气等。

在国内，也有不少研究者进行了归因方面的研究。如刘余良（1992）研究了初中三个年级学生的控制点的特点及其与学业成绩的关系，结果发现：初中生普遍偏内控，随着年级的升高，学生越来越外控；学生控制点与智力的相关不显著；学生控制点与学业成绩的相关及其偏相关均显著；通过教育训练，可以使学生向内控方向发展。韩仁生（1996）进行了中小学生考试成败归因的研究，以小学三年级、初二和高二的学生为被试，探讨了中小学生对考试结果的归因、期望和情感反应的特点，结果发现：中小学生对考试成败原因有不同的认知，年级差异显著，性别差异不显著；失败后的期望显著高于成功后的期望，且极显著地认为失败的结果能改变；成功后学生主要产生了感激、自豪与欣慰，失败后主要产生了内疚，成功后的情感反应更强烈。王树明、祝蓓里（1996）对大学生进行了运动中的效能期望、归因和情感反应的相关研究，结果表明：归因能预测运动后的情感反应，但并非所有的归因维度都与运动后的情感反应有显著性相关；成败结果是影响被试归因和情感反应的重要因素。刘永芳（1998）在其博士论文的基础上出版了国内第一本系统介绍

和评价归因理论及其应用问题的专著——《归因理论及其应用》，为其他研究者全面、系统地了解归因理论及其应用问题作出了较大的贡献。

根据归因理论，个体对成败原因的分析可以广泛地影响其后来的行为动机。个体会利用各种信息对自己的行为结果进行归因，从而引起情绪和期望方面的心理变化，进而影响其行为，新的行为又会引起新的归因。因此，在实践中，有必要通过归因训练程序改变个体的不良归因倾向。

2．自我效能理论

自我效能（self-efficacy）理论是由班杜拉于 1977 年提出的。班杜拉（1925— ）是观察学习理论的集大成者，他提出了以观察学习为基础的社会学习理论（social learning theory）。班杜拉认为强化不是提高行为出现概率的直接原因，在学习中没有强化也能获取有关的信息，形成新的行为模式。强化在学习中的重要作用在于它能够激发和维持行为的动机以控制和调节人的行为，这种作用是人在认识了行为与强化之间的依存关系后所产生的对下一步强化的预期，即班杜拉认为反应结果所产生的作用是受认知结构调节的。

具体来说，班杜拉将预期区分为两种，即结果预期和效能预期。结果预期是指个体对自己的某一行为会导致某一结果（强化）的推测。如果个体预测到某一特定行为将会导致特定的结果（强化），那么这种行为就可能被激活并受到选择。如一个学生相信上课认真听讲、下课认真做作业就会取得好成绩，他就可能上课认真听讲、下课认真做作业。效能预期即自我效能感，是指个体对自己能够进行某一种行为的实施能力的推测或判断，即对自己行为能力的主观推断。个体确信自己有能力进行和完成某一项活动，属于高自我效能感；否则就是低自我效能感。班杜拉认为，自我效能感的高低直接决定个体进行某种活动时的水平。

1980 年，班杜拉在“人类行为中的自我效能机制”的演说中指出，效能的自我感知影响思维模式、行动和情绪激活。20 世纪 80 年代以后，班杜拉把自我效能看作是对行为操作能力的知觉和有关恪守自我能力的信念，这样便提出了两个概念，即自我效能感和自我效能信念。他认为自我效能信念有近似于认知、动机及情感的功能，是人类行为操作中的一种强大的力量，在控制和调节行为方面有着不可估量与替代的价值。班杜拉等对自我效能的形成条件及其对行为的影响进行了大量的研究，发现自我效能的形成依赖于五种信息源，即行为的成败经验、替代性经验、言语劝说、情绪的唤起和情境条件。例如，成功的经验会提高个体的自我效能感，失败的经验会降低个体的自我效能感。个体成败的替代性经验主要是通过观察示范者的行为而获得的间接经验。当一个人看到与自己能力水平相当的个体在某项活动中取得了成功，就会增强自我效能感，认为自己也有能力完成类似的任务；反之，当看到与自己能力水平相当的个体在某项活动中失败了，就会降低自我效能感，觉得自己在类似任务上成功的可能性也很小。班杜拉认为，可以通过以下途径来培养个体的自我效能感：（1）适当的外部强化。因为外部强化能促进任务的完成，激励个体不断奋斗；而且，外部强化可以使个体看到自己的进步，提高对自我能力的判断。（2）及时自我强化。自我强化以自我奖励的方式激励或维持个体达到某一目标，目标的实现可以提高自我效能感。（3）加强归因训练。归因对个体的行为、情绪和期待有重要的影响，正确的归

因能帮助个体树立信心，并在每一次进步中意识到自己的努力是有成效的。

四、动机理论对母性动机的解释

边沁（Bentham J.）提出享乐主义理论——人类的行为动机是求得最大限度的快乐和低限度的痛苦。认知理性的人，他们根据可能得到的快乐或痛苦来决策自己的行动。并且，人们应该追求最持久、最确实、最迫切，而且又是最广泛和最纯粹的快乐。但是这样的理论在解释母性动机上面遇到了困难。抚育子女并不是一件快乐的事情，虽然不可否认在抚育的过程中会有快乐的经历，但是更多的时候照料者感到的是痛苦。因此，享乐主义不能合理解释母性动机。

麦独孤（Mc Dougall W.）提出的本能理论认为人的活动是先天内在安排好的，从这个角度来讲，母性动机还是可以被解释的，但是他忽略了文化的影响。不同文化下，母性动机的具体内涵是有区别的，甚至在一些民族中，子女的直接抚育者是父亲。本能理论忽视了这些特别情况。

驱力降低理论认为，生理需要引起紧张或造成驱力的状态，有机体必须从事某种活动以满足需要，才能降低驱力。这种“需要→驱力→行为”的关系是受机体平衡作用所控制的。后来美国心理学家赫尔补充：虽然心理需要激发着整个机体的活动，但刺激也能诱发出驱力，刺激通过强化而成为获得的驱力。这个理论来解释母性动机也是可行的，比如：母亲的哺乳冲动会先在生理上反应出来，然后母亲会主动哺乳婴儿，缓解这样的不适。另外，婴儿的哭闹会给母亲带来精神上的刺激，母亲抱抱孩子、抚摸、亲吻，然后孩子可能会安静下来，那么，这样的有效抚慰会给母亲带来强化，在之后婴儿的哭闹情况再出现时，母亲都会自然地去采取这样的方法来使婴儿安静。

20 世纪 50 年代，许多心理学家认为，不能用驱力降低的动机理论来解释所有行为，外部刺激（诱因）在唤起行为时也起着重要的作用，应该用刺激和有机体特定生理状态之间的互相作用来说明动机。这个理论在解释动机上面比较全面，既考虑个体生理上的状态，又能够考虑到外部的环境，和经过赫尔补充过的驱力理论从本质上来讲差别不大。

费斯廷格根据勒温的观点，提出了“认知失调”的概念，认为心理场存在着一致性或平衡倾向，在认知元素之间存在着不一致的关系，推动人们作出减少失调的行为。这种动机的认知理论用有机体对环境的认知来解释动机的产生和变化。这种观点更加强调了个体差异性和认知的作用。举个例子：一个认为母亲的责任是对孩子从生活到心理给予无微不至的照顾和一个认为母亲的责任仅限于对孩子生活上的照顾的母亲在面对孩子出现苦恼时的反应是完全不同的。前者会对孩子的苦恼作出反应，以减少自己内心的失调不适；而后者可能不会采取特殊的行动。

最后是唤醒或激活理论：提出唤醒或激活理论的心理学家认为，每一个人在内外刺激的关系上都有一个最适宜的唤醒水平，当出现偏离这个水平的内外刺激时，就促使有机体活动，以恢复这种水平。这个理论的核心观点和驱力理论类似，强调一个平衡的观点，认为动机都是在不平衡的情况下出现的刺激个体行动。用这个观点解释母性动机和用驱力解

释的方法一致，例子可以互用。

总之，解释母性动机，既要考虑生理上的原因，也要考虑不同社会条件、社会文化对于母性动机的定义和影响。只有内外因素都考虑到，才能比较全面地理解母性动机。

第三节　动机强度与工作效率

动机对人的行为效果或工作效率有着巨大影响，动机与工作效率的关系主要表现在动机强度、动机性质与工作效率的关系上。

一、动机强度对工作效率的影响

动机强度与工作效率有着密切联系。一方面，动机强度会影响工作效率；另一方面，工作效率的状况也会影响个体动机的强度。

动机有加强学习或工作的作用，动机不足、动机过强都会影响学习或工作效率。研究表明，成就动机强的学生比成就动机弱的学生更能坚持学习，学习成绩也更好。洛厄尔（Lowell E. L.）曾选择两组成就动机强弱不同、其他条件差不多的大学生作为被试，通过实验比较他们的学习效率。实验任务是要求他们将一些打乱了的字母组成单词，如将字母w、t、s和e组成单词west等。结果表明，成就动机较强的学生在这种学习中取得较好的成绩，进步较快；成就动机弱的学生则没有明显的进步。

学习成绩的好坏也有激发或削弱学习动机的作用。学习成绩好，满足了原有的学习需要，可以促进学习动机的增强；学习成绩差，原有的学习需要得不到满足，则会使学习动机受到削弱。

心理学研究表明，动机强度与工作效率之间的关系不是一种线性关系，而是倒U形曲线关系。中等强度的动机最有利于任务的完成，也就是说，动机强度处于中等水平时工作效率最高，一旦动机强度超过了这个水平，对行为反而会产生一定的阻碍作用。如学习动机太强，急于求成，反而容易产生焦虑和紧张，干扰记忆和思维活动的顺利进行，使注意和知觉的范围变得过于狭窄，学习效率降低。在考试时动机过强的学生，一心想考出好成绩，但临场发挥时处于高度紧张状态，过于担心考不好，结果往往不能充分发挥出真正的水平，甚至会不及格，这便是动机过强反而降低了效率的典型例子。所以说，为了使行为效率提高，就应避免动机过强或过弱，应使其处于最佳水平。当动机处于最佳状态时，在其他因素恒定的情况下，就能最大限度地提高行为效率。

在各种活动中都有一个动机最佳水平的问题。动机的最佳水平往往会因任务性质的不同而不同。在比较容易的任务中，工作效率有随动机的提高而上升的趋势；而在比较困难的任务中，动机最佳水平有逐渐下降的趋势，这种现象是叶克斯和多德森（Yerkes R. M. & Dodson J. D., 1908）通过动物实验发现的。如图1-4所示，随着任务难度的增加，动机最佳水平有逐渐下降的趋势，这种规律性趋势称为叶克斯—多德森定律。

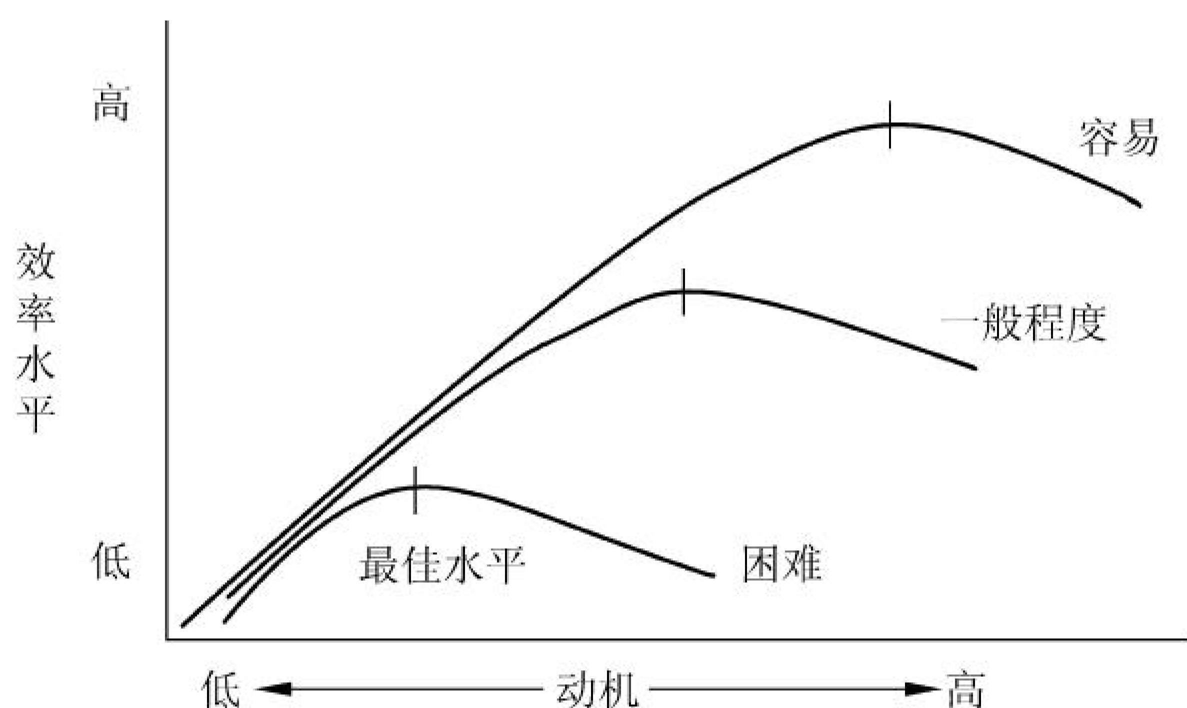


图 1-4　任务难度、动机强度与工作效率之间的关系

另外，动机强度的最佳水平还会因人而异，表现出个别差异。进行同样难度的学习活动，对有些学生来说，动机强度的最佳点比较高，而对另一些学生来说，动机强度的最佳点可能要低一些。

二、动机性质对工作效率的影响

人类的行为方式、行动的坚持性和行动的效率在很大程度上取决于行为动机的性质。行为动机的性质不同，对人的行动具有的推动力也不同。苏联儿童心理学家马努依连柯用实验证明，动机性质不同，对儿童的行动具有不同的影响。学龄前儿童具有活泼好动的特点，让儿童长时间保持一定姿势站立不动是很困难的，但是组织儿童做角色游戏，让儿童扮演军人去站岗放哨，则在角色游戏中，儿童站立的时间比单纯要求儿童站立的时间长3～4 倍。实验表明，动机的性质不同，它所起的作用也不同。

另外还有一项非常类似的实验，即美国心理学家费约的研究。该实验中，大学生被随机地分成三组，三组学生都被要求用右手食指拉起测力计上悬挂的重达 3.4 千克的砝码。对第一组被试不说明任何理由（无特定动机组）；对第二组被试提出的要求是尽量表现出其自身最大的能力；对第三组被试则说明完成任务具有十分重要的社会意义。结果表明，第三组的工作效率最高。这也说明，动机性质不同，会影响工作效率。

第四节　动机的测量方法

作为一种内在的动力，对动机的测量起初难住了心理学家们。但不久以后，心理学家们巧妙地使用间接的方法成功地测量出动机。他们以言行为中介，通过对言行的了解与测试，间接地去探究人的内在动机。目前，间接地测量动机的方法有访谈法、问卷法、实验

法、观察法、投射法等。以下主要介绍较为常用的问卷法、访谈法和投射法。

一、问卷法

问卷法是测量动机的常用方法。问卷的题目、记分、评分等都经过标准化，使用较为方便，且从时间和精力上看均较为经济，但如果被试由于某些原因在某些问题上不能如实回答，则可能影响问卷的信度。

测定动机的问卷，使用较多的如成就动机量表（the achievement motive scale, AMS）。该量表由挪威奥斯陆（Oslo）大学的心理学家吉斯米（T. Gjesme）和尼加德（R. Nygard）于 1970 年编制，1988 年由叶仁敏翻译为中文。成就动机量表是测定个体成就动机的工具，它能测定两种不同概念的成就动机：追求成功的动机（Ms 分量表）和避免失败的动机（Mf 分量表）。AMS 的应用范围是中学生、大学生或有工作的成人。AMS 的 Ms 分量表包含 15 道题目，能测量被试对待与成功相关的态度倾向；Mf 分量表包含 15 道题目，能测量被试对待与失败相联系的态度倾向。AMS 采用自我报告的反应形式，没有特别的时间限制，测试可以由个别或团体进行。一般中学生和大学生在 5～10 分钟内均可完成。AMS 的反应有四种选择，被试可以选答由“完全正确”至“完全不对”四种程度中的任何一种。每道题目的得分为：完全正确=4 分，基本正确=3 分，有点正确=2 分，完全不对=1 分。

AMS 题目举例（叶仁敏翻译本）：

（1）我喜欢对我没有把握解决的问题坚持不懈地努力。

（2）我喜欢新奇的、有困难的任务，甚至不惜冒风险。

（3）给我的任务即使有充裕的时间，我也喜欢立即开始工作。

⋮

（28）我不喜欢做那些要发挥我能力的工作。

（29）我不喜欢做那些我不知道能否胜任的事。

（30）当我碰到我不能立即弄懂的问题，我会焦虑不安。

叶仁敏等的研究发现，中国学生的成就动机中，Ms 与 Mf 呈现显著的负相关；不同性别的大学生或高中生在 Ms 与 Mf 上都没有明显差异；大学生的 AMS 得分高于高中生，大学生的 Ms 比高中生高，Mf 比高中生低。

二、访谈法

用访谈法了解人的行为动机，大致可分为两种形式：直接询问和深度访谈。直接询问如人们经常看到的教师找学生谈话：“你为什么不交作业？”“你为什么上课讲话？”“你为什么努力学习？”等，这种直接询问所得到的行为动机的资料往往真假混杂。这是因为

人们往往会隐瞒对自己不利的或为社会所不赞许的动机，而报告对自己有利的或为社会所赞许的动机等。

为了避免直接询问的缺陷，可以采用深度访谈的方式来进一步了解个体的动机。深度访谈就是访谈的时间较长、访谈的内容较为深入，经过多方面的深入访谈，从而比较全面地了解被试。

三、投射测验

由于行为动机有可能是无意识的或是被有意压抑的，因此由问卷法和访谈法获得的结果有可能是不真实的。投射法则可以弥补以上两种方法的不足。投射法使用含糊的、模棱两可的刺激材料，让被试在不受限制的情况下，自由地作出反应。由于被试一般不知道测验的目的，从而减少了在测验中的人为掩饰或撒谎。投射测验的种类很多，国际上最为著名的是罗夏墨渍测验（详见本书第八章）和主题统觉测验。

四、成就动机的测量

如前文所述，成就动机是一种社会性动机，意味着人希望从事有意义的活动，并在活动中取得完满的结果。而成就需要即指人们克服障碍、完成艰巨任务、达到较高目标的需要，它反映了在实现个人目标的计划和工作重要性方面的个体差异，是成就动机的源泉。

1．成就需要的小测验

假设你的面前有 5 个靶子，放在远近不同的位置上。你的任务是用一粒豆子击中任何一个自己选定的靶子。靶子 A 的位置最近，任何人都能击中；靶子 B 稍远，大部分人能击中；靶子 C 更远一些，也许一半人能击中；靶子 D 更远，很少有人能够击中；靶子 E 最远，几乎没人能够击中。作为奖励，如果你击中 A 可以得到 200 元，击中 B 可以得到 400 元，击中 C 可以得到 800 元，击中 D 可以得到 1600 元，击中 E 可以得到 3200 元。你会选择哪个目标呢？

通常，高成就需要者会选择 C 或 D。

2．麦克莱兰等（1953）的成就动机的测量方法——主题统觉测验（TAT）

具体测量方法：

（1）向被试展示一些人物和场景图片。

（2）要他们就图片中所发生的事件及可能的结果编写简短的故事。

（3）分析故事内容，辨别语词、情感上的差异，以评定被试的成就动机水平。

假设：被试通过编写故事，将把自己的价值观、兴趣和动机投射到图画情境中去。

实验室和现实生活中的研究都证明了这种测验方法的有效性。例如，成就需要得高分的人比得低分的人更向上努力，测量中获得成就需要高分的孩子在事业上的发展比得低分的孩子更容易超过其父亲；成就需要测量得高分的 31 岁男女到 41 岁时所得的工资往往比得低分的同龄人要高。但这是否意味着高成就需要的人总是愿意努力工作呢？研究发现，当面临一个让高成就需要的人感到非常困难的任务时，他们会很快放弃。实际上，代表高成就需要的似乎是效率的需要——一种用较少的努力得到相同结果的需要。如果他们比同龄人挣钱多，可能是因为他们重视对其努力的具体回报所致。

高成就需要可能与父母的教养行为有关。麦克莱兰等（1992）收集孩子 5 岁时（1951 年）的父母教养行为资料，与 1987—1988 年当孩子 41 岁时收集的成就需要和收入资料进行对比，研究发现：总体而言，早期父母成就压力与孩子长大后的成就需要之间呈正相关。父母用严格方式教养的孩子经历了高成就压力，比低成就压力的同龄人赚钱多。

第二章　注意与意识控制

第一节　注意概述

一、注意的基本知识

1. 注意及其特点

注意是心理活动对一定对象的指向与集中，它参与其他心理活动的过程，并且对人的各种日常活动产生重大影响。当一个人在学习或工作时，其心理活动或意识总会指向和集中在一定对象上。例如，学生在上课时认真听讲或专心做笔记，尽管这时教室的窗台上飞来一只小鸟，他也没有察觉到，因为此时他的心理活动集中在老师讲课的内容上，无暇顾及其他事物。当然，注意的对象是在不断变化的，而且在大多数时候，可以有意识地选择和协调这些变化。

在驾车的经历中，大多数人第一次握方向盘时，注意力总是相当集中的，眼睛盯着路面或前方，此时要与他人进行谈话、听收音机或者吃汉堡包很困难。但几个月后，一旦积累了足够的驾驶经验和形成了熟悉的动作协调系统，同样一个驾驶员则可以在驾车的同时进行谈话、拉抽屉、吃东西。

注意有两个特点，即指向性与集中性。注意的指向性是指人在每一瞬间，他的心理活动或意识选择了某个对象，而忽略了另一些对象。例如，一个人在剧院里看戏，他的心理活动或意识选择了舞台上演员的台词、动作、表情、服饰，而忽略了剧场里的观众。对前者他看得清，记得牢，而对后者只能留下非常模糊的印象，甚至看完了戏，还不知他邻座的观众是一个什么样的人。因此，注意的指向性是指心理活动或意识在哪个方向上进行活动。指向性不同，人们从外界接受的信息也不同。

注意的集中性是指当心理活动或意识指向某个对象后，它会稳定于这个对象，即全神贯注于该对象。例如，医生做复杂的外科手术时，他的注意高度集中在病人的病患部位和自己的手术动作上，与手术无关的其他人和物，便排除在他的意识中心之外。如果说，注意的指向性将心理活动或意识朝向某个对象，那么，集中性表现为心理活动或意识在一定方向上活动的强度或紧张度。心理活动或意识的强度越大，紧张度越高，注意也就越集中。

人在高度集中自己的注意时，注意指向的范围会缩小，这时候，他对自己周围的其他事物就可能“视而不见，听而不闻”了。从这个意义上说，注意的指向性与集中性是密不可分的。

2．注意的外在表现

注意虽然是一种心理状态，但它却有相应的外部表现。例如，人在注视一个物体或倾听某种声音时，他们的感觉器官常常朝向所注意的对象，以便得到最清晰的印象。注意时，人的血液循环与呼吸都可能出现变化，如肢体血管收缩，头部血管舒张，呼与吸的时间比例发生变化，吸气变短而呼气相对延长等；当注意高度集中时，还常常伴随某些特殊的表情动作，如托住下颌、凝神远望、眼光似乎呆滞在某处等。

注意的外部表现可以作为研究注意的客观指标。但是，注意作为一种内部心理状态，它和外部行为表现之间不一定绝对是一一对应的，会出现“身在曹营心在汉”的状况。例如有人在听报告时，可能用眼睛盯住报告人，看起来是一副认真听讲的样子，而实际上，他的注意全然不在报告的内容上，而指向其他无关的事物。可见，只用注意的外部表现来判断一个人的注意状态，有时可能引出错误的结论。

3．注意的心理效能

心理效能主要有选择效能和保持效能。注意的选择效能就是对信息进行选择加工，这是注意的基本功能。周围环境给人们提供了大量的刺激，这些刺激有的对人很重要，有的对人不是很重要，有的则毫无意义，甚至会干扰当前正在进行的活动。人要正常地生活与工作，就必须选择重要的信息，排除无关刺激的干扰，这是注意的选择效能。注意对信息的选择受许多因素的影响，如刺激物的特性，人的需要、兴趣、情感，过去的知识经验等。注意的保持效能是指在注意一定对象之后，会保持一定时间的延续，维持心理活动的持续进行。

二、注意的种类

注意过程，有时是自然而然发生的，不需要任何意志的努力；有时是有目的的，需要付出意志的努力来维持。可以将注意分为不随意注意、随意注意和随意后注意三种。

1．不随意注意

不随意注意是指事先没有目的、也不需要意志努力的注意。例如，我们正在教室内聚精会神地听讲，突然从教室外闯进来一个人，这时大家不约而同地把视线朝向他，并且不由自主地引起了对他的注意。在这种情况下，对要注意的东西没有任何准备，也没有明确的认识任务，注意的引起与维持不是依靠意志的努力，而是取决于刺激物本身的性质。不随意注意是一种消极被动的注意，人的积极性水平较低。引起不随意注意的原因有以下几点：

（1）刺激物的特点

刺激物的特点包括刺激物的新异性、刺激物的强度、运动变化等。所谓新异性是指刺激物的异乎寻常的特性。例如，自幼生活在海南岛的人，冬天没有见过从天空飘落的雪花，当他们迁居到北方，第一次见到漫天飞舞的大雪时，自然容易引起他们的不随意注意。环境中出现的强烈刺激也容易引起不随意注意，如一声巨响、一道强光、一种浓烈的气味、一下猛烈的碰撞，都会不由自主地引起人们的注意。就不随意注意而言，起决定作用的往

往不是刺激的绝对强度，而是刺激的相对强度，即刺激物强度与周围物体强度的对比。在夜深人静时，室内时钟的滴答声、冰箱马达的嗡嗡声、邻居在房内的踱步声，都能引起我们的注意。而白天在周围环境噪声的掩盖下，这些微弱的声音就不为人们所注意。另外，运动的物体比静止的物体更容易引起人们的不随意注意。

（2）人的状态

不随意注意不仅由外界刺激物被动地引起，而且和人自身的状态，包括人的需要、情感、兴趣、过去经验等有着密切的关系。在相同的外界刺激的影响下，由于人自身的状态不同，不随意注意的情况也不同。

需要既是人们主动地探索环境的内部原因，也是引起不随意注意的重要条件。凡符合人的需要的事物，都容易吸引人们的注意。例如，建筑师由于职业的需要，当他们在外地旅游的时候，当地各式各样的建筑物都会自然而然地吸引他们。兴趣是人的认识性需要，它对不随意注意的发生也有重要的影响。

期待也是引起不随意注意的重要条件。比如我们听过一次序列学术讲座后，由于期待着下一次讲座，因此，有关下一次讲座的通知就很容易吸引我们的注意。小说的作者或说书人在描写紧张的情节时，故意突然停住，并添上一句结束语“欲知后事如何，且听下回分解”，目的就在于使人们产生对新的章回的期待，以便吸引人们的注意。

以上这些因素，也可以称为刺激物的意义性，即刺激物的客观特性对主体生活的意义。哺乳期的产妇因为劳累，入睡后不会被周围的吵闹声惊醒，但婴儿的微弱声音却会使产妇醒来；在人声嘈杂的公共场合，当有人悄悄议论到你的名字时，会使你不由自主地注意到它，也是由于刺激物的意义性引起的。正是由于意义性的作用，某些在物理强度上异常微弱的刺激，也能引起人们的不随意注意。

不随意注意既能帮助人们对新异事物进行定向，使人们获得对事物的清晰认识，也能使人们从当前进行的活动中被动地离开，干扰他们正在进行的活动，因而具有积极和消极两方面的作用。对教师来说，正确掌握不随意注意的规律，对做好教育、教学工作是有帮助的。

2. 随意注意

随意注意是指有预定目的、需要一定意志努力的注意。当我们阅读一篇教育学论文时，由于认识到学习这篇文章的意义，我们便自觉、自动地将心理过程集中指向这篇文章的内容，积极选择文章提供的各种信息。当学习中遇到困难或环境中出现种种干扰学习的因素时，我们通过意志的努力，使注意力集中在要学习的东西上，这种注意便叫随意注意。它是注意的一种积极、主动的形式。如果说动物也有不随意注意的话，那么只有人才有随意注意。因此，在种系发展上，随意注意出现得较晚。引起随意注意的主要原因有：

（1）行为目的

如前所述，随意注意是一种有预定目的的注意，目的越明确、越具体，越易于引起和维持随意注意。众所周知，有经验的教师常常要求学生上课前进行预习，事先了解这节课要讲的内容，知道哪些地方自己没有看懂，这样做就是为了引起学生的随意注意。学生有了比较明确而具体的听课目的，就能更有效地从课堂上选择、接受信息。

（2）个人兴趣

有趣的事物容易引起随意注意。在随意注意的产生中，间接兴趣有重要作用。成年人学外语非常艰难，记忆力不佳却不得不背单词、背课文，常常感到枯燥乏味，但是只要认识到掌握外语的重要意义，仍能刻苦攻读。这种对活动结果的兴趣即为间接兴趣，它能够维持稳定的注意力。

（3）生活习惯

能否正确地组织活动，也关系到随意注意的引起和维持。有些人养成了良好的工作习惯和生活习惯，起居饮食很有规律，这样，在规定的工作时间内，就能全神贯注地工作。相反，一个没有良好生活习惯的人，整天处于忙乱状态，在必要时就难以组织自己的随意注意。把智力活动与某些外部活动结合起来，也有利于注意的维持。例如，在阅读较难的作品时，适当做点笔记，可以帮助我们长久地把注意集中在这种读物上。

（4）过去经验

知识、经验对随意注意也有重要的影响。一方面，人们对自己异常熟悉的事物或活动，可以自动地进行加工和操作，无需特别集中的注意；另一方面，人们在活动中维持注意的难易程度，又和他们自身的知识、经验有一定关系。以听报告为例，如果报告的内容和自己已有的知识经验有联系，你能理解它、接受它，那么维持注意就比较容易；相反，如果报告的内容对你太陌生，听报告像听“天书”一样，根本不知所云，要维持稳定的注意力就相当困难。

（5）人格品质

一个具有顽强、坚毅性格特点的人，易于使自己的注意服从于当前的目的与任务；相反，意志薄弱、害怕困难的人，不可能有良好的随意注意。

在教学工作中发展和培养学生的随意注意，是教师的一项重要任务。学习是一种艰苦的智力活动，仅仅利用不随意注意是远远不够的。为了使学生牢固地掌握知识和技能，应该帮助学生树立明确的学习目的，发展多方面的兴趣与爱好，培养良好的人格品质。这样，才能使学生在攀登知识高峰的征途上不畏惧艰难险阻，在有困难的情况下，仍能坚持不懈地努力学习。

3．随意后注意

随意后注意是注意的一种特殊形式。从特征上讲，它同时具有不随意注意和随意注意的某些特征。就它与自觉的目的、任务联系在一起而言，它类似于随意注意；就它不需要意志努力而言，它又类似于不随意注意。从发生上讲，随意后注意是在随意注意的基础上发展起来的。

慧眼怎么练就：英国银行协会每年都组织一个培训班，课程为期 2 周，目的是帮助银行职员识别假钞。但这个培训班训练时用的都是真钞，上课时讲解的也都是真钞的特点。

不接触假钞，怎么能识别它们呢？很多人对这项培训的有效性产生过怀疑。银行系统对受训职员和上过其他假钞识别课的职员进行了跟踪调查，统计结果表明，受了这种培训的职员对假钞的识别能力要强得多。

这种方法成功的秘密是什么呢？专家们解释说，受训时学员摸到、看到的全是真钞票。在随意注意条件下通过反复接触，他们的手指、眼睛习惯了真钞的感觉，即演绎为随意后注意。在日后的工作中一旦遇到假钞，他们就会不随意注意地感到非常不习惯。虽然对假钞的特征一无所知，但下意识里却感到："这不是真钞!"

（摘自 2005 年 7 月 6 日《环球时报》，作者[英]泰迪·恩斯特姆，陈丹编译）

随意后注意既服从于当前的活动目的与任务，又能节省意志的努力，因而对完成长期、持续的任务特别有用。培养随意后注意，其关键在于发展对活动本身的直接兴趣。当人们完成各种较复杂的智力活动或动作技能的时候，要设法增进对这种活动的了解，让自己产生兴趣，并且自然而然地沉浸在这种活动中。这样，才能在随意后注意的状态下，使活动取得更大的成效。

第二节　注意的生理机制及理论

一、注意的生理机制

注意是由神经系统不同层次、不同胞区的协同活动来完成的。自 19 世纪中叶以来，许多生理学家和心理学家们对注意的生理机制进行过多方面的研究，现对注意活动的复杂的神经机制已有所认识。

1．朝向反射

朝向反射（orientating reflex）是由情境的新异性所引起的一种复杂而又特殊的反射，它是注意最初级的生理机制。

朝向反射是由新异刺激物引起的，刺激物一旦失去新异性（习惯化），朝向反射也就不会发生了。朝向反射又是一种非常复杂的反射，它包括身体的一系列变化，如：把感官朝向刺激物；正在进行的活动受到压抑；四肢血管收缩，头部血管舒张；心率变缓；出现缓慢的深呼吸；瞳孔扩散；脑电出现失同步现象等。

在朝向反射时出现的一系列身体变化有助于提高感官的感受性，并能动员全身的能量资源以应付个体面临的活动任务，如趋向活动的目标、逃离威胁个体生存的情境等。朝向反射的这种特殊作用，使它在人类和动物的生活中具有巨大的生物学意义。

2．脑干网状结构

脑干网状结构是指从脊髓上端到丘脑之间的一种弥散性的神经网络。网状结构（reticular formation）的神经细胞形状很复杂，大小也不等，它们的轴突较长，侧枝也较多。因此，一个神经元可以和周围的许多神经元形成突触，一处受到刺激就能引起周围细胞的广泛兴奋。

研究发现，来自身体各部分的感觉信号，一部分沿感觉传导通路（特异通路）直接到

达相应的皮层感觉区；另一部分通过感觉通路上的侧枝先进入网状结构，然后由网状结构释放一种冲击性脉冲，投射到大脑皮层的广大区域，提高大脑一般性的兴奋水平和觉醒水平，使皮层功能普遍得到增强。

网状结构不传递环境中的特定信息，但它对维持大脑的一般性活动水平、保证大脑有效地加工特定的信号具有重要的意义。

3．边缘系统和大脑皮层的功能

网状结构的激活作用能使大脑处于觉醒状态。如果没有由网状结构引起的大脑活动的普遍激活，就不可能有注意。但是，觉醒并不等于注意，用网状结构的激活作用不能充分解释注意的选择性。人选择一些信息，而舍弃另一些信息，这是和脑的更高级的部分——边缘系统和大脑皮层的功能相联系的。

边缘系统（limbic system）是由边缘叶、附近皮层和有关的皮层下组织构成的一个统一的功能系统。它既是调节皮层紧张性的结构，又是对新旧刺激物进行选择的重要结构。一些研究表明，在边缘系统中存在着大量的神经元，它们不对特殊通道的刺激作反应，而对刺激的每一变化作反应。因此，当环境中出现新异刺激时，这些细胞就会活动起来，而对已经习惯了的刺激不再进行反应。这些神经元也叫“注意神经元”，它们是对信息进行选择的重要器官，是让有机体实现选择行为方式的重要器官。这些组织的失调，将引起整个行为选择的破坏。临床观察表明，这些部位的轻度损伤，将使患者出现高度分心的现象；这些部位严重损伤，将造成精神错乱和虚构现象，意识的组织性与选择性也会因此而消失。

产生注意的最高部位是大脑皮层。大脑皮层不仅对皮层下组织起调节、控制的作用，而且是主动地调节行动、对信息进行选择的重要器官。对大脑额叶（frontal lobe）严重损伤的病人进行的临床观察表明：这种病人不能将注意集中在所接受的言语指令上，也不能抑制对任何附加刺激物的反应。这些病人在没有干扰的条件下能做某些事情，但只要环境中出现任何新的刺激或存在任何干扰作用，如有外人走进病房或病房中有人在说话，他们就会停止原来进行的工作，把视线转向外来者或说话人的方向。由于注意高度分散，使他们无法完成有目的的任务。大脑额叶直接参与由言语指示所引起的激活状态。它通过与边缘系统和网状结构的下行联系，不仅能够维持网状结构的紧张度，而且能够对外同感受器产生抑制性的影响。额叶损伤的病人表现出对新异刺激和环境干扰的过分敏感，可能与额叶丧失了对皮下组织的抑制作用有关。

近些年来，由于事件相关电位技术、脑磁图（magnetoencephalography，MEG）描计技术、正电子发射断层扫描（PET）和核磁共振脑成像（FMRI）等新技术不断应用于神经心理学研究，使人们对注意的神经机制及注意对大脑活动的影响作用有了新的认识。据现在所知，认知活动在大脑皮层都有相应的功能区或功能单元定位，如视觉活动通常定位在大脑枕叶（occipital lobe）部位，而听觉活动则定位在颞叶（temporal lobe）区域。研究发现，当注意指向一定的认知活动时，可以改变相应的大脑功能区或神经功能单元（通常是由很多神经元组成的神经环路）的激活水平，从而对当前的认知活动产生影响。注意的这种作用可以通过三种方式来实现：（1）提高目标认知活动对应的神经功能单元的激活水平；（2）抑制目标周围起干扰作用的神经功能单元的活动；（3）上面两种方式的结合。来自 PET 和

ERP 的研究一致显示，当注意集中在某一认知活动时，其相应的神经功能单元的活动水会有所提高。

基于已有的研究，拉贝奇（Laberge D.）提出对某一对象的注意需要三个脑区的协同活动，这三个脑区分别是：（1）认知对象或认知活动的大脑功能区（功能柱）；（2）能提高脑的激活水平的丘脑神经元；（3）大脑前额叶的控制区。上述三个脑区通过三角环路的形式结合起来，是产生注意现象的生理基础。

二、注意的理论

1. 过滤器理论

1958 年，英国心理学家布罗德本特（Broadbent D. E.）提出了注意的过滤器理论（filter theory）。该理论陈述了在任一时刻人们能注意的信息量是有限的，一旦信息超过了人所能接受的容量，那么人则会运用注意的过滤器使一些信息通过而锁住剩余的信息，只有那些通过过滤器的信息才能被分析从而获得意义。

这个理论解释了为什么未被注意的信息很少能回忆起来，原因在于未被注意的信息没有被处理。此外，依据布罗德本特的过滤器理论，信息意义在确定以前已经受到注意过滤器的处理（Pashler, 1998）。

那么，这是不是意味着人们不能同时对两条消息加以集中注意呢？布罗德本特（1958）认为，如果两条消息包含的信息很少，呈现信息的速度又慢，此时两条消息就能被同时处理；相反，当我们听到许多消息，而快速呈现大量信息的消息又占用了更多的心理容量，此时，许多消息就不能同时处理。过滤器通过过滤消息能保护人们免受"信息超载"。

不过，其他的研究者很快报告了与过滤器理论相反的结果。1959 年默瑞发现了一种奇特的现象，后称为"鸡尾酒会现象"，即当某人的名字插入到被注意信息或未被注意信息中时，原来追随信息的表现会被破坏，此人就能听到且能记起自己的名字。生活中你可能有相似的经历：在拥挤的社交场合，当你和一个或更多的人在交谈时，你身后如有人在喊你的名字，你就很难抓住你正与之谈话的人所说的话，这是因为你名字的声音已抓住了你的注意。

由此，"鸡尾酒会现象"向过滤器理论提出了质疑。按过滤器理论，所有未被注意的消息都将被过滤出去——那就是为什么在双耳分听实验中被试只能回忆起这些消息中的一部分信息的原因。而"鸡尾酒会现象"则反映出一些完全不同的事情：人们在接受消息或对话中只要听到自己的名字，他们的名字就能使他们将注意转移到先前未被注意的消息上，这一发现被后人称为"瓶颈理论"或"单通道理论"。

2. 衰减理论

过滤器理论得到了某些实验事实的支持，但进一步研究发现，这一理论并不完善。例如，在双耳分听的研究中，格瑞（Gray, 1960）发现来自非追随耳的信息仍然受到了加工。为此，心理学家安妮·特瑞斯曼（A. M. Treisman, 1960）提出了一个改进过的过滤器理论，这个理论被她称为衰减器理论（attenuation theory）。该理论不再认为未被注意的消息在成

为含义以前已经被完全地锁住阻塞，换句话说，在未被注意的消息中的一些有意义的信息即使很难恢复，但还是可利用的。这类信息从属于三种分析：（1）消息的物理属性的分析，如音调或响度；（2）语言的分析，是一个解析消息并使它们变成音节和词语的过程；（3）语义的分析，即处理消息意义的过程。

对一些有意义的单元（如词语或短语）的处理是相当简单的。一些拥有主观重要性的词语（如你的名字）或者那些危险信号（“着火了！”“当心！”）能持久地降低阈限，并且能够被认知，即使只是很小的音量。那些能持久降低阈限的词语或者是短语，对于听者来说只需要较少的心理努力就能被认知。因此实验中的被试能听到他们的名字，这是因为认知自己的名字只需要较少的心理努力。

很少有词语能够持久地降低阈限，然而，消息中词语出现的情境能够暂时地降低它的阈限。譬如，如果一个人听见“一只狗追……”，那么词语“猫”是首选，即使词语“猫”出现在未被注意的通道，也只需要一点点的努力去听并且处理它。这也就解释了为什么在特瑞斯曼实验中被试听到前面一句中的词语会促使其去察觉和认知接下去的词语，即使当这些词语出现在未被注意的消息中。

根据特瑞斯曼（1964）的理论，人们能将被注意的消息和未被注意的消息进行区分。如果两条消息在物理属性上有所不同，那么人们只是在这个水平上处理这两条消息，并且很容易拒绝或排斥那些未被注意的消息；如果两条消息是在语义上有所不同，那么人们就在意义的层面上对消息进行处理，并且根据这种语义的分析去选择注意的消息。消息语义的处理需要更多的努力，因此，人们只是在必要的时候进行这种分析。没有被注意到的消息并不是完全被锁住或阻断的，而是被弱化了，这种弱化很像降低音量从立体声中弱化声音的信号。那些能持久降低阈限的信息（有意义的刺激）即使来自未被注意的消息中，仍旧能被恢复。

衰减器理论和过滤器理论之间的不同在于：过滤器理论认为那些曾经进行过物理属性分析的、未被注意的消息是被完全阻断和抛弃的；而衰减器理论则认为那些未被注意的消息只是被弱化了，其所蕴涵的信息依旧是可以利用的。

3．后期选择理论

德尤斯特（Deutsch J. R）等 1963 年提出了后期选择理论（late-selection theory）。该理论认为，对于熟悉事物的认知是没有选择性的，也不受任何容量所限制。感觉输入的信息是多还是少并不影响到刺激分析的程度，也不影响到分析所需的时间。

过滤器理论被假设成一个瓶颈——在这个地方，一个人所能处理的信息量是相当有限的，而后期选择理论也描述了一个瓶颈，但是这个瓶颈是处在信息处理过程的后阶段。当信息意义被摘录后，信息材料的再处理则取决于这个瓶颈。该理论还认为，为最“重要”的信息能被完全地精细加工，这些精细化的材料更有可能被保存；而那些未被精细化的材料则会被遗忘。

通常，人对一条信息的重要性的理解取决于多种因素，既包括信息出现的情境和信息内容对于个人的重要性（如你的名字），也涉及观察者的警觉水平：在低水平警戒的情况下（如当人们熟睡时），只有非常重要的信息（如婴儿的哭声）才能抓住注意；在高水平警戒

的情况下，不太重要的信息（如电视节目的声音）也能被处理。因此，注意系统的功能在于决定消息中什么信息是最重要的，重要的信息才能引起观察者的反应。所以，后期选择理论也叫反应选择理论或记忆选择理论。

4．多模型理论

1978 年约翰顿（JohnStom W. A）和赫因兹（Heinzs P.）提出了一个新的模型，称为多模型理论（multimode theory）。在他们看来，注意是一个可伸缩的系统，允许消息的选择发生在几个不同的点上。他们描述了处理消息的三个阶段：阶段 1，在此阶段中，刺激的感觉表征被建构；阶段 2，在此阶段中，语义表征被建构；阶段 3，在此阶段中，感觉和语义表征进入意识。（为了比较，约翰顿和赫因兹将第一阶段选择与布罗德本特的过滤器理论相连结，将第三阶段处理与德尤斯特的模型相连接。）他们还认为，更多的处理需要更多的能量和更多的心理努力，消息在第一阶段被处理（“早期选择”）所需的能量相对于消息在第三阶段被处理（“后期选择”）时要少，选择越是往后，难度也就随之增加。

5．图式理论

奈塞尔（Ulric Neisser, 1976）提出了一个完全不同的注意的概念化理论，称为图式理论（schema theory）。奈塞尔认为，人们并不过滤、衰减或忘记那些讨厌的材料。注意好比摘苹果，人们所注意的材料就像从苹果树上摘下的苹果——人们抓住了它们，而未被注意的材料则被比作是未摘下的苹果，假定那些未摘下的苹果从人们的掌握中“过滤出去”是荒谬的。一个比较好的描述是那些未被摘下的苹果仍留在树上，即那些未被注意的信息是简单地被人们的认知加工所遗漏了。

6．特征综合理论

特瑞斯曼（Treisman A.）受其他研究的启发，提出了特征综合理论（feature integration）。其大致意思是，人们通过两个不同的阶段知觉事物。在第一个阶段中，人们处在前注意或者自动化状态，能登记事物的特征，如它们的颜色或形状；在第二个阶段，注意允许人们“粘合”这些特征，使之成为一个统一的事物。

第三节　意识活动与意识控制

一、意识

意识（consciousness）也称为意识状态，是心理学、哲学等多学科研究的对象。一般可以从几个方面来理解：就心理状态而言，“意识”意味着清醒、警觉、注意集中等。就心理内容而言，“意识”包括可用语言报告出的内容，如对烦恼、高兴以及幸福等的体验，对周围环境的知觉，对往事的回忆等。在行为水平上，“意识”意味着受意愿支配的动作或活动，与自动化的动作相反。例如，早晨起床后，选择穿哪一件衣服，是受意识支配的，而穿衣的动作本身通常是自动化的、不受意识所控制的。在更高的哲学水平上，“意识”是一

种与物质相对立的精神实体，由思想、幻想、梦等构成。

意识概念可以从不同角度进行理解。首先，意识是一种觉知。意识意味着观察者觉察到了某种现象或事物，例如：外语老师刚修整的新发型，好朋友对你的文章的评价，从“随身听”传来的优美音乐等，你觉察到这些外部事物的存在，说明你意识到了它们。同样，人也能觉察到某些内部状态，如疲劳、眩晕、焦虑、舒服或饥饿等。人还能觉察到时间的延续性和空间布局等。

其次，意识是一种高级的心理机能。意识能对个体的身心系统起统合、管理和调控作用。就像机器人或人工智能这样复杂的信息加工系统中，通常需要一些特定的功能对系统进行控制和调节，这种控制和调节对系统的正常运行与保持一定的功效有重要作用。换句话说，意识不只是对信息的被动觉察和感知，它具有能动的调节作用。

意识是一种心理状态，它可以分为不同的层面或水平，从无意识到意识再到注意，是一个连续体。另外，意识还存在一般性变化，如觉醒、惊奇、愤怒、警觉等。

二、无意识

无意识（unconsciousness）是相对于意识而言的，是个体不曾觉察到的心理活动和过程。按照弗洛伊德的观点，无意识包括大量的观念、愿望、想法等，这些观念和愿望因为和社会道德存在冲突而被压抑，不能出现在意识中。如果把人的心理比作一座冰山的话，那么人的意识便是露出水面的冰山顶端，它只占人的心理很小的一部分，大部分的心理活动或过程是无意识的。常见的无意识现象有以下几种：

（1）无意识行为。习惯动作和高度自动化了的行为，因不受意识的控制，而被称为无意识行为。例如，在骑自行车时，可以毫无困难地思考其他的问题，或与别人交谈，没有意识到自己是如何维持车的平衡的。日常生活中，人们的许多小动作（如挠头皮等）也属无意识的动作，如果把这些日常活动用录像带录下来，再播放给自己看，人们常常会对自己的行为感到惊讶。

（2）对刺激的无意识。人在活动时，有时不能觉察到对自己的行为产生影响的事件，而实际上，这些事件对自己的行为已产生了或大或小的影响。

（3）盲视。有一类对刺激的无意识是由于脑损伤引起的。韦斯克朗兹（Weiskrantz, 1986）曾报道过一个案例：一个大脑皮层 17 区受损的病人，其视野的绝大部分变成了一个大的黑点。尽管他无法觉察到也报告不出呈现于这个大黑点的刺激，但可以对呈现于这个黑点内的不同刺激进行区分。说明尽管该病人“看”不到刺激，却可以对刺激进行一定程度的信息加工。

三、意识的局限性及能动性

客观地说，意识经验等并非外部世界的真实反映，它具有一定的局限性。有许多作用

于人的感觉器官的事物或刺激，我们并没有意识到。例如，人们看不见波长超过一定范围的光，也听不见频率低于特定范围的声音，这种局限性通常是由感觉器官的特性决定的。另一方面，当人们专注于一件事情时，通常对其他事情会视而不见。在同一时间内可以进入意识的信息量是有限的，意识很难在同一时间内容纳过多的东西。

我们能同时意识到哪些东西或者多少东西，与认知过程的性质和认知技能的熟练程度有关。例如，看电视时，我们可以毫无困难地看到画面并同时听到声音，而同时听两种音乐就比较困难。但经过训练以后，我们可以在同一时间内意识到更多的事物。意识的另一特性是它的能动性。我们所觉知的事物并不限于客观实际，有时候还能看到、听到、触摸到事实上并不存在的东西。例如，人眼中有一个盲点，人们不能看到落在盲点上的物体，也意识不到在自己的视觉中有这样一小块区域，说明人们所看到的，并不完全是世界的本来面目。另外，有些个体会在特殊情况下产生“幻听”、“幻视”等幻觉，即看见并不存在的物体，听到并不存在的声音。

总而言之，意识不是被动地反映世界，人们可以有限度地超越外部的信息内容，在其范围之外建构他们的意识内容。尽管人们有时会出现幻觉，但在大多数条件下，外部世界仍限制着意识经验的内容范围。

四、生物节律的周期性与意识状态

意识状态的变化是与个体身体功能的周期性变化密切相关的。对意识状态的理解应该联系其生理机制——人体的生物节律（biological rhythm）即人体基本的生理活动、过程和心理状态的周期性变化，这种周期性的变化会对我们的生活产生重要影响。在正常情况下，生物节律以一天为一个周期，但有些生理活动的周期要短一些，如睡眠中做梦以约 90 分钟为一个周期。而有的生理活动周期则要长一些，如女性的月经周期约为 28 天。

大多数人都能意识到自己的精神状态，如精力和心情经常处在波动和变化之中。这种波动和变化与其身体内部生理过程的变化有关，如荷尔蒙的分泌、体温、血压等的变化等。对多数人来说，这些生理活动在下午或傍晚时达到最高水平，而在凌晨时水平最低。但个体间有很大的差异，不同个体的变化模式是不同的。当体温及其他生理指标达到一天中的最高水平时，个体的工作效率最高。对于体力劳动来说，这种联系尤其明显，而对于需要思考的脑力劳动，这种联系就要弱一些。

据现在所知，人脑位于海马的视交叉上核（suprachiasmatic nucleus）对人体的生理功能及心理状态的周期性变化起关键作用。视交叉上核像一个“超生物钟”，令其他的内部“生物钟”互相保持同步。这个神经核的活动可以促进或抑制松果腺（pineal gland），分泌褪黑激素（melatonin）——一种影响很广的荷尔蒙。褪黑激素能起镇静剂的作用，可以降低机体的活动，增加疲劳感。

视交叉上核对视觉刺激输入特别敏感，光线可以激活该神经核，从而减少褪黑激素的分泌。与此相反，黑暗能增加褪黑激素的分泌。因此，我们在白天会感到精力充沛，夜里则感到疲倦。而当视交叉上核受损伤或它与眼睛的神经通路被破坏时，这种日夜交替的生

理周期会消失。

第四节　常见意识状态

一、睡眠

睡眠现象是符合生命体节律的一种神奇的选择行为。它的奥秘不断为人类所揭示。睡眠现象并不是人类所特有，它也广泛存在于动物界和植物界。动物不仅有睡眠，还有神奇的冬眠现象。加拿大的山鼠冬眠会长达半年，身体蜷缩成一团，不会有任何反应，简直像死去一样。熊在冬眠时呼吸正常，有时还到外面溜达几天再回来继续睡；雌熊在冬眠中，让雪覆盖着身体，冬眠时还会产仔熊。植物也有睡眠现象，最明显的算是睡莲了，伴随昼夜的节律变化，娇丽的花瓣“昼醒夜睡”，因此被称为睡莲。人类在漫长的历史中，大多是日出而作，日落而息，人的身体周而复始地循环着能量获得和机能恢复的过程。白天人处于活动状态，主要是能量的释放，夜晚人处于睡眠状态，主要是机能的恢复，所以医生和心理学家有一个共识：“睡眠是人的一种基本需要。”睡眠是身体和大脑活动的休整期，也是身体能量的聚积期，合理的睡眠是身体健康的重要保证。

睡眠对人类有举足轻重的意义。很多人都有这样的体验：早晨一觉醒来后，困扰了一夜的难题茅塞顿开，一整天的工作效率明显提高；如果睡眠不好，身心疲惫，则会导致多种疾病。同时睡眠中的伴随现象对人也有积极的心理意义。例如在某个夜晚做了一个神奇的梦，在梦中你突发奇想，醒后创作灵感不断涌现。科学研究结果表明：睡眠，常常有助于激发人的灵感，增进人的记忆，发掘出人的无限潜能。当然，伴随睡梦也会出现阵阵“雷声”，还会有梦中旅游。为什么会这样，你会在本书中一一找到答案。

人体对睡眠的要求，一般青壮年一夜睡 7～9 小时，儿童增加 1～3 小时，老年人减少 1～3 小时。这是不同年龄段对睡眠时间的要求。上床半小时内即能入睡，整夜不醒或醒一次，不是间断多醒或早醒；睡眠深沉不是多梦或噩梦，不是似睡非睡或易受环境干扰惊醒——这是对睡眠质量的要求。青壮年最佳睡眠时间应是晚上 10 点到清晨 6 点，老年人为晚 9 点到清晨 5 点，儿童稍晚。这样的睡眠时间符合自然界阴阳消长规律。长期起居不定，就会打乱自然界阴阳消长的规律而发生失眠现象。

科学家采用记录脑电波变化的方法研究睡眠，根据对正常人睡眠过程中脑电图的观察，发现睡眠过程中有两种交替出现的状态，先发现的是一种振幅大、频率慢的波，称为慢波睡眠。此时呼吸深慢而均匀，脉搏血压较稳定，脑垂体分泌的“生长素”增加，促进身体的合成代谢，使体力得到恢复，因而也称为身体的睡眠。之后脑电图上出现频率快的波，称为快波睡眠。这时，眼球快速运动，脑血管扩张，脑血流量比慢波睡眠时多，脑细胞代谢旺盛，使脑力得到恢复，因而有人称之为“脑的睡眠”。这两个过程大约需要 90 分钟。之后，再重复出现这两个过程，两者反复交替，一夜中大约 4～5 次。在不同的年龄阶段，

快波睡眠和慢波睡眠所占的时间比例不同，成人快波睡眠的时间约占整个睡眠过程的 1/4，老年人睡眠时间减少，快波睡眠时间所占的比例也减少，而儿童快波睡眠时间的比例可达 1/2，因而对大脑发育有利。

1．睡眠的生理作用如下：

（1）美容——“我的美丽我做主”

美容专家对世界上许多明星的美容技巧进行调查后，发现她们的美容秘诀十分简单，其中之一就是有良好的睡眠，用她们的话说就是“睡个好觉”。

细心的女孩子们可能会发现，如果能有充足有效的睡眠，一定会容光焕发，皮肤富有光泽和弹性，面色也红润饱满。

睡眠究竟是怎样促进美容的呢？研究结果表明，大致有三个方面：一是睡眠时皮肤血管更开放，补充皮肤营养和氧气，带走各种排泄物；二是睡眠时生长激素分泌增加，促进皮肤新生和修复，保持皮肤细嫩和弹性；三是睡眠时，人体抗氧化酶活性更高，能更有效清除体内的自由基，保持皮肤的年轻态。

具体说来，皮肤的代谢在晚间最为旺盛，每天晚上的 11 点到凌晨 2 点是美容的黄金时段。所以，如果要肌肤水灵灵，最简单的美容方法，就是每天睡好“美容觉”。如果错过了这个睡眠良机，美丽的皮肤就会受到伤害，变得干涩、粗糙、晦暗、多皱等。如果长期睡眠不足或质量不高，就容易提前衰老。反映在面部，就是皮肤失去光泽，变得干燥枯萎，而且松弛没有弹性，这就是所谓的“老化”。

（2）长高——“好好睡觉，天天长高”

睡眠是一种周期性的生理现象，是人类生命活动中的一个重要方面。睡眠如同运动和饮食一样，是保证机体生长发育、促使身体长高不容忽视的“营养要素”。有人做过这样的实验：两只同样健壮的狗，让其中一只正常睡眠，可忍受饥饿 30 余天；另一只在缺少睡眠的情况下，只饿 10 天就死了。可见著名戏剧大师莎士比亚把睡眠比喻做“大自然最丰盛的菜肴，生命盛筵上的主要营养”是不无道理的。

对于正处在生长发育期的少年儿童来讲，身体发育状况的好坏，与睡眠质量的好坏有着颇为密切的关系。少年儿童的生长发育是由生长激素控制的，生长激素分泌充足的孩子发育得就好一些，如果生长激素分泌减少，则孩子的生长发育就会迟缓。测定孩子在睡眠阶段与觉醒时的生长速度，两者竟差 3 倍之多。正常人在一天中大部分时间，血液中是测不到生长激素的，即使测出浓度也极低。更为有趣的是，白天生长激素的分泌大多出现在人打瞌睡时。

处在青春发育期的青少年，在睡眠和觉醒时都有几次生长激素的分泌，而睡眠较觉醒时分泌要多，且青春期分泌的总量要比青春期前高 7.5 倍。生长激素的分泌有明显的节律变化，常出现在慢波睡眠。一般来说，在入睡后 30～40 分钟，血流中生长激素的浓度迅速上升，于 1～2 小时内达到高峰，然后迅速下降，常在入睡的第 3 小时降到最低点。在以后的睡眠时间里还有第 2 次、第 3 次升高，但升高的浓度一次比一次低。所以，如果入睡时间推迟，生长激素的分泌就会相应地顺延。换言之，睡眠时间少了，生长激素的分泌也将减少。

青少年只有保证充足而深沉的睡眠，才能消除疲劳，有利激素分泌，为身体长高储备能源。

（3）免疫力——保持充足睡眠，疾病远离你

免疫是机体的防御系统，能识别并清除从外部环境中入侵的病原体及其产生的毒素以及内部环境中因基因突变产生的肿瘤细胞，从而维持机体内环境的稳定。可以说，如果没有免疫系统，机体就成了各种病原体和肿瘤细胞的优质培养基，也就没法在自然界中生存了。

睡眠与人体的免疫功能之间有着非常密切的相互作用。适当的睡眠有助于机体的免疫系统正常发挥作用，而睡眠紊乱或不足则有可能影响机体的免疫功能，使机体易被细菌和病毒等病原体感染，甚至会增加发生癌症的危险性。

简单地说，当你睡眠不足时，白血球——肌体的免疫细胞就没有足够的时间和活力发挥功效。如果每晚睡眠经常低于 5 小时，身体对病菌的抵抗能力会下降 50%！就是说你有双倍的机会被身边的带菌环境感染。平时也有这样的感受，在感冒快要好的时候，往往睡意增多。还记得你得了感冒后总是觉得昏昏欲睡的样子吗？睡了一大觉后感觉就好多了，这是身体的自我保护反应，通过睡眠抑制其他机能，突出免疫机能，让你能够抵御感染。

早在希波克拉底时代，人们就已经意识到在发热性疾病中，熟睡往往预示着疾病有良好的转机。

（4）学习能力——“优秀的成绩只钟情于清醒的头脑”

一个人工作效率的高低，对事物接受与反应的敏捷度、记忆能力及思维能力等，均与睡眠好坏有十分密切的关系。尤其是年龄尚小的学生，其学习能力的高低，学习成绩的优劣，与睡眠充足与否的关系更为密切！

有研究资料表明，7～8 岁小学生的学习成绩，明显与他们的睡眠时间长短有关。那些每天睡眠少于 8 小时的孩子，61%的人学习差，有的还跟不上班，39%的人勉强达到平均分数线，但没有一个是名列前茅的。然而，在每晚睡眠时间达 10 个小时左右的孩子中，只有 13%的人是功课较差的，76%的孩子学习成绩中等，11%的孩子则学习优良。

（5）生命盛筵的营养——睡眠对身心健康还有哪些积极作用

事实上，睡眠对健康的积极作用还有许多，这也正是古人“不觅仙方觅睡方”的原因所在。睡眠对人类的身心健康还有哪些积极的作用呢?

第一，延长寿命。

美国加利福尼亚大学心理学教授柯立普克（D. Kripke）对 100 万名美国人进行了长达 6 年的追踪调查，结果发现每晚平均睡 7～8 小时的人寿命最长，睡眠时间超过或低于这个平均数愈多者，提早死亡的可能性就愈大。如成人睡眠每天不足 4 小时，其死亡率比每天睡足 7～8 小时的人高 180%。柯立普克教授研究得到以下结论：适度的睡眠有利于延长寿命。美国一个研究小组，通过调查 100 多万人发现，30 岁左右的人，一天睡眠时间如果低于 5 小时，他们的死亡率要比睡眠正常的人高 10%；60 岁以上的老年人，睡眠时间过多，也会影响他们的寿命。

第二，睡眠充足预防癌症。

调查研究表明，癌症的发病率呈上升趋势，虽然对癌症的发病机制仍众说纷纭，但有

一点可以断定，发生癌变的细胞是在分裂中产生的，而细胞分裂多半是在人的睡眠状态中进行。澳大利亚癌症研究学会提出，一旦睡眠规律发生紊乱，机体很可能在外部环境不良因素的作用下出现癌性病变。该学会提醒人们“在现代社会中不可沉湎于夜生活、夜工作。要调节休息睡眠，积极治疗失眠”。当今社会，竞争激烈，大多数人的生活节奏加快，生活规律被打乱，这也是癌症多发的因素之一。因此，努力改善生活环境，保持充足睡眠，才能对癌症防患于未然。

除此之外，睡眠还有舒缓情绪、调节压力等作用。根据交通部门的统计调查结果，晚上有四成的交通事故是因为睡眠不足造成的。在日本，有相当比例的上班族自杀都与睡眠不足有关系。

2．失眠

近年研究调查显示，随着生活节奏的加快，失眠等睡眠问题的发生率呈上升趋势，尤其是城市里的职场人士、高校教师及学生、女性等群体在此方面的问题更加突出。据调查统计，不同城市有约 23%～40%以上的人存在着不同程度的睡眠障碍，其中女性的人数比例是男性的 1.5～1.8 倍，而且有相当多的人还伴随有不同程度的焦虑症状。比如在早晨起床的时候就开始担心晚上睡不好，到下午时焦虑紧张越来越严重，工作也受影响。由于睡眠不好，影响生活、工作及情绪，遇事容易冲动，甚至会产生其他心理问题。面对睡眠的苦恼，解决的第一步就是要了解它。务必要记住：好睡眠肯定有方法，失眠者一定有原因。

造成失眠的原因很多，大致可以归纳为如下几个方面：

（1）违反生理时钟引起失眠

如值夜班、工作变动、跨时区出行等，可导致生物钟节奏混乱。人类的睡眠呈现节律性的变化，与大自然昼夜变化相一致，即白天觉醒工作，夜晚休息睡眠，日出而作，日落而息，周而复始地形成了“觉醒—睡眠”的周期性节律变化。在长期的自然进化过程中，这种生物节律的协调与和谐，是人类生存发展的基础。当人体特定的生物节律被破坏，或者不协调时，首先表现出来的就是睡眠障碍——失眠。

（2）突然受到重大事件的冲击引起失眠

如亲人死亡、夫妻离异、失业、公司倒闭、股票起落，或由于天灾，造成情绪不稳定、失落、惊慌，久久不能平静，以致彻夜难眠，通常一两个月就会恢复，是短期失眠，但少数也会演变成慢性失眠。

（3）原发性失眠

此类病人并无特别的内科疾病或精神疾病，通常是先天操心型的人，容易紧张、焦虑，平时睡眠品质也不好；遇到重大压力、精神负荷增大时，就更睡不着了，久而久之，就成了慢性失眠，即使压力消失了，睡眠也不再正常。

（4）精神疾病

包括精神病和神经综合症：焦虑、抑郁症、躁郁病、痴呆、帕金森症，腿不停活动的并发症（如不能用语言表达不舒适感、颤搐或上床后腿部不停地活动），外伤后的压力失调。忧郁症病人常伴有失眠，特点是清晨两三点醒来，再也难以入睡；躁郁症病人晚上根本不想睡觉，精力无穷，有时幻听，甚至有幻想，以至于无法安静入睡。

（5）内科疾病

关节炎及各种酸痛症，可能会痛得病人晚上睡不着；心脏衰竭的病人，平躺睡觉时会喘得更厉害，所以必须坐着睡觉，这便影响了睡眠品质；其他如甲状腺疾病、肺病、尿毒症，都可能引起失眠。

（6）药物作用

药物如类固醇，有些人服少量会失眠，大量服用则会精神异常。血管收缩药、气喘药如支气管扩张剂都会使心跳加快，兴奋神经而睡不着。另外大麻、海洛因等毒品会影响脑胺、兴奋中枢神经，产生失眠、幻觉等症状。

（7）刺激性饮料

茶、咖啡等刺激性饮料都会扰乱部分人的正常睡眠。至于酒精，又有因人而异的区别，对于喝酒促眠者，开始喝酒时，可促进睡眠，但长期喝酒，就像吃安眠药一样会上瘾，久而久之会影响正常睡眠，而且酒精会快速代谢，使其安眠作用于下半夜消失，又有头痛、流汗、心悸等不良副作用，对身体不好。

（8）医源性因素

服用安眠药，日久成习，最后安眠药也失效了，只好失眠。

（9）女性青春期、更年期因素

30%～40%的更年期妇女会失眠，这主要是由于潮热、夜汗、焦虑或激素的波动引起。更年期女性卵巢雌激素分泌逐渐减少，垂体促性腺激素增多，造成神经内分泌一时性失调、下丘脑—垂体—卵巢轴反馈系统失调和植物神经系统功能紊乱，加之心理因素及社会因素等诱因，容易产生更年期抑郁症、焦虑症以及心理变态等诸症，这些方面的因素，往往是产生失眠的主要因素。失眠在月经期间和激素变化是相互影响的。妇女于停经时产生潮红、盗汗、失眠等症，有些会严重地产生焦虑、不安、疼痛，甚至恶性失眠。

（10）过度脑力劳动引起失眠

脑力劳动者长期过度用脑，使神经总是处于紧张状态，脑内释放的兴奋物质过多，长时间后，必然对整个机体造成损害，其中失眠症、神经衰弱是最常见的。大脑机能就像弹簧一样，只拉不松，慢慢就会失去弹性。脑细胞的兴奋和抑制是协调的，兴奋超过了极限，若不考虑用脑的时限性，可导致神经系统的超负荷状态。久而久之，使大脑的兴奋状态难以得到正常的修复和抑制，因而脑力劳动者是易患失眠症和伴随神经衰弱的高发人群。

（11）失恋等情感因素

失恋者经常会失眠，主要是情感波动引起的心理上的折磨。尤其是爱得深切而又第一次失恋的年轻人，他们的心理上往往会在短时间内或长时间内失去平衡。爱与恨、甜与苦、喜与狂的情绪交替升降；自尊与自卑、希望与破灭、暴发与抑制的情绪转换交织。在情绪受到破坏，身心受到折磨的情况下，往往使大脑调节处于一种应激状态，因消极的情绪引发神经衰弱等一系列病症，而最易出现的就是失眠症状。

（12）心理因素与失眠

生活的打击、学习和工作的紧张、未遂的意愿及社会环境的变化等，使人体产生一种心理生理反应，如此便可激活机体的功能，使人们的体力和智力得到锻炼和提高；但超过

限度的应激，如强烈而持久的心理社会刺激，能使机体某些功能产生连续性偏高，导致神经递质、内分泌等系统的多方面功能异常，造成大脑或某种器官的功能障碍。一旦大脑的功能调节失常，就很容易出现失眠及躯体的症状。因此，心理因素与失眠密切相关。

（13）环境因素

在城市里，噪声是干扰睡眠的常见因素，有些人对噪声很敏感，天长日久会形成慢性失眠。住集体宿舍，楼道内的吵闹，同宿舍人的鼾声、梦话、起夜上厕所、早出晚归者等，都对睡眠有影响，常使神经衰弱者苦不堪言。据对我国 75 个城市的调查结果显示，61%的人白天生活和工作在高噪声环境中，86%的居民夜间是在超标噪声中休息。长期在噪声中生活、工作，不仅易患失眠症，还会使人心绪不宁、疲倦、交际困难、工作效率低，甚至诱发神经、精神性疾病。故此，城市患失眠症者比农村多。

3．梦

根据现代科学研究发现，做梦是人体一种正常的、必不可少的生理和心理现象。人入睡后，一小部分脑细胞仍在活动，这就是梦的基础。人们的睡眠由正相睡眠和异相睡眠两种形式交替进行，我国民谚早就有“夜长梦多”之说，在异相睡眠中被唤醒的人有 80%正在做梦，在正相睡眠中被唤醒的人有 7%正在做梦。一个人每晚的梦境可间断持续 1.5 小时左右。由于与梦相伴的睡眠有周期循环的规律，所以在异相睡眠中醒来的人，感觉梦多，而在正相睡眠中醒来的人，感觉梦少。因此经常有“上半夜睡深，临醒前梦长”的现象。人能记住的梦大多在快进入觉醒时，而刚入睡的梦早就消逝得无影无踪了，这也是人们感觉梦多或少的另一原因。

我国古人对梦有着深刻见解。他们认为，梦首先是清醒状态时精神活动的延续。《墨子》说：“梦，卧而以为然也。”那就是说，做梦的基本条件是睡觉，不睡觉是做不出梦来的。然而梦也和人的清醒状态有关系。明代著名学者王廷相认为，梦是人清醒状态下精神活动的延续。他认为觉与梦是“首尾一事”。人在“未寐之前则为思，既寐之后为梦。是梦即思也，思即梦也”。这与 19 世纪奥地利心理学家弗洛伊德（Freud. S）的观点不谋而合。弗洛伊德说：“梦，并不是凭空而来，不是毫无意义的，不是荒诞的，也不是部分昏睡、部分清醒的意义的产物。它完全是有意义的精神现象。实际上，它是一种愿望的达成。它可以说是一种清醒状态精神活动的延续。它是高度错综复杂的理智活动的产物。”此外，梦还是一种无意想象。宋代《关尹子》中说：“夜之所梦，或长于夜，心无时。生于齐者，心之所见皆齐国也……”这即是说，人在梦境中可以自由地驰骋想象，不受时间的限制，即所谓“心无时”，人在梦境中也可以不受空间的限制，所谓“心骋无方”，总之，在梦中既可“精极八荒，心游万仞”，又可“观古今之须臾，抚四海于一瞬”。同时，梦是客观现实的反映。宋代思想家张载明确地提出“梦所以缘旧于习心”，那就是说梦的内容来自于过去的经验。梦可能是离奇的，在一定范围内可以是“无时无方”的。但从其内容来说仍然是生活现实的反映，更确切地说是对于自己所经历的事物即经验的反映。

梦是一种正常的生理和心理现象，梦的出现标志着三点：一是睡眠良好，因为 80%的梦是在睡眠的第五期发生的；二是大脑功能健全，因为痴呆者、植物人是没有梦的；三是有利于健康，这是通过睡眠剥夺实验证实的。要拥有未来，必须要有健康。梦常常是反映

人健康状况的晴雨表。

做梦与人体健康有什么关系呢？

首先，做梦对健康有好处。一个身体健康的人在熟睡的时候会经常做梦，做梦是有益人脑的生理活动过程，是避免大脑衰退的正常现象。实际上多梦者大可不必担心，因为脑力越发达的人，做梦的机会也越多。适量的、有声有色的梦，不仅说明身体机制正常，还可有防病治病和使人延年益寿的功效。美国普尔大学的罗杰斯教授在做梦的自愿实验者身上发现一种有免疫力的物质，此种物质来自骨髓和淋巴结，只有在做梦时才大量分泌。日本学者对做梦现象也有新的发现，他们指出，人的睡眠有慢波和快波两个阶段，而人只有在快波睡眠阶段才会产生梦境。新医学证明，人的寿命与快波有关，增加快波睡眠时间可以延长寿命。日本山梨大学的学者发现了人在熟睡时产生一种称为“有梦催眠”的物质，此种物质在人脑中的含量与长寿有关，含量高者易长寿。根据芝加哥“睡眠紊乱服务与研究中心”的研究，做梦可以帮助情绪压抑的人解脱烦恼，改善自己的心态。梦的作用就好像是人体内的治疗医生，它可以帮助解脱无法排遣的情绪，而这种情绪在白天往往影响人们的工作效率。

此外，睡眠无梦要小心。无梦、少梦不但是精神上的憾事，而且从医学上来看，还可能是某些疾病的征兆。英国皇家医院的医生最近有新的研究发现，他们认为熟睡时人体中主管各种功能的各个中心点会联系活动。如果其中一个中心点受损，联系就会中断，梦境也就无法形成。即使有梦也是支离破碎，梦中也只有模糊的影子却没有“语言”直白。

无梦睡眠不仅质量不好，而且还是大脑受损害或有病的一种征兆。临床医生发现，有些患有头痛和头晕的病人，常诉说睡眠中不再有梦或很少做梦，经诊断检查，证实这些病人脑内轻微出血或长有肿瘤。医学观察表明，痴呆儿童有梦睡眠明显地少于同龄的正常儿童，患慢性脑综合症的老人，有梦睡眠明显少于同龄的正常老人。

最近的研究成果亦证实了这个观点，即梦是大脑调节中心平衡机体各种功能的结果，梦是大脑健康发育和维持正常思维的需要。倘若大脑调节中心受损，就形成不了梦，或仅出现一些残缺不全的梦境片断，如果长期无梦睡眠，倒值得人们警惕了。当然，若长期噩梦连连，也常是身体虚弱或患有某些疾病的预兆。

现代临床实验发现：梦中听到巨响、怪声，多暗示听觉中枢或附近血管硬化；梦中见奇光异彩，是脑血管硬化、视觉中枢供血不足的反映；梦中惊醒，或从高处坠下，往往是心脏有问题的预兆；梦中打人、吵架的人，则是热性病的警兆。

另有研究表明，某些癌症患者不做梦。有医学专家认为：“在慢波深度睡眠条件下，人体致癌物质比平时能增加 10 倍。由此可见睡眠对于提高人体的免疫能力、预防疾病能力有很大作用，所以在保证梦的质量之前，首先要保证睡眠好。”因此，如果发现自己的梦少甚至根本不做梦，就要提高警惕，及时检查自己的健康状况。

二、白日梦与幻想

每个人都有精力不集中，思想开小差的时候。例如，上课时，你根本就没有听到老师

在讲什么，满脑子都是刚看过的武侠小说中的情节。又如，正在做数学作业时，突然走神了，想起了昨天发生的一件事，随之思绪万千，沉浸于想象之中。这种现象通常称为白日梦（daydream），程度较严重时，称为幻想（fantasy）。研究表明，每个人都有过白日梦的经历。

对于大多数人来说，白日梦或幻想的内容一般包括：成功或失败（如这次的英语考试得了满分或高考落榜等），攻击或敌意，性幻想或浪漫奇遇，内疚（为做了不该做的事而懊悔不已）等。当然，白日梦的内容不限于这些。在很大程度上，白日梦是基于个体的记忆或想象的内容自发的产生。既然记忆主要依赖于过去的经历，所以经历过的事件对白日梦的内容有重要影响。研究表明，电视对儿童的白日梦有影响，儿童看电视越多，白日梦的频率就越高。

三、儿童的注意力缺陷障碍

注意力缺陷障碍也称儿童多动症、又叫儿童多动综合征（hyperactivity in children）、注意力不足多动障碍（ADHD）、轻微脑功能失调（MBD）、注意力缺陷—多动障碍综合征（AD-HDS）、多动性障碍（hyperkinetic disorders），是一种常见的儿童心理疾病。通常，以注意力涣散、活动过多、冲动任性、自控能力差等为特征，并有不同程度的学习困难，但患儿智力一般都正常或接近正常。

患有这种疾病的孩子，只有当他们非常放松的时候，他们的注意力才能暂时性地集中起来。平时，他们总是显得慌慌张张或是经常咬自己的手指头，一刻也安静不下来。不停地玩弄自己的手指是这些孩子一个共同而明显的特征。这种疾病和前面提到的“注意力不足多动障碍”（ADHD）的症状比较相似，必须要通过心理学专家的检查才能得到确诊。在个别情况下，“情绪不安障碍”和“注意力缺乏、行动过剩障碍”（ADHD）两种疾病可能同时出现。

作为一种常见问题，儿童多动症的发病率较高。据国外资料报告，2～16 岁儿童的发病率为 5%～10%，我国也大体一致：据调查，上海为 3%～10%，北京为 8.6%，广州为 7.5%，西安为 8%……

许多家长为孩子在学习中注意力不集中而忧心忡忡。有些家长甚至当着孩子的面说孩子得了“多动症”，要看医生，这会使孩子感到十分恐惧。其实，这些做法和忧虑是没有必要的。事实上，儿童注意力的发展是随着年龄的增长而不断提高的。在幼儿阶段，一个两岁的幼儿对一件玩具的兴趣只能持续几分钟；给一个四岁的幼儿讲故事，他的专心只能维持四五分钟；到了六岁，幼儿全神贯注做一件事情可持续 20 分钟左右，所以，家长要求四五岁的孩子安安静静地伏案学习半个小时甚至一个小时，是把孩子看成大人了。孩子组织和控制自己注意的能力还没有达到这个程度。

1．原因与咨询心理治疗

由于孩子们的神经系统还没有完全发育成熟，和大人们相比，他们的活动量大，可是能够把注意力集中起来的时间却非常短暂。正因为孩子们具有这样的一些特点，有时候就

很难区分，他们的注意力不集中，到底是发育过程中正常的“注意力不集中”，还是病态的“注意力不集中”。特别是孩子还不满 5 周岁以前的这一段时间，要对这两种“注意力不集中”加以区分，就显得更加困难。导致病态“注意力不集中”的原因大概有以下几种：

首先，大脑神经系统功能发育不完善，往往会出现阴阳失衡的现象，兴奋和抑制过程不平衡，容易兴奋。对此，父母还应循循善诱，晓之以理，使孩子辨明是非。

其次是心理因素，如情绪和人格特征等。如果患上“注意力不足多动障碍”（ADHD）就需要进行专门的治疗。这时，如果对孩子放任不管，那不仅会导致他学习能力的降低，而且他在社交能力和父母的关系上都可能出现问题。等孩子长大以后，成为不良青少年的可能性也非常大。这种病症现在通过专门的检查是可以被诊断出来的。最近开发出了利用计算机对病态“注意力不集中”进行检查的新方法。通过药物治疗，70%的病人可以治愈。这种药品除了会引起食欲减退等副作用之外，没有其他的副作用，也不会致人成瘾，即使是长期服用也非常安全。

如果孩子的注意力不集中，不是因为以上原因引起的病态性“注意力不集中”，而是孩子们在成长过程中，所表现出来的正常的“注意力不集中”，那就要进行心理咨询，以寻找原因，并及时治疗。

加拿大科研人员发现，一种用人参和白果等草药提炼的综合性药物能有效治疗儿童注意力不集中病症。目前在一些临床实践中也有了运用。研究人员每天给 36 名年龄为 3～17 岁的儿童服食一粒由人参、白果草药提炼成的综合药物，为期四周。结果发现 50%的儿童的注意力不集中状况确有改善。据称，这种药物完全没有副作用。目前研究人员正在作进一步研究，以证实其研究成果。

2．克服办法

要矫正孩子注意力涣散状态，可采用以下方法：

（1）培养良好的注意习惯

俗话说：“习惯成自然”。对事有无责任感往往受制于习惯。平时养成了办事具有高度责任感的习惯，即使在环境不利时，也能毫不费力地集中注意力，并使其长时间处于稳定状态；如平时养成了草率从事，凡事马马虎虎、心不在焉的劣习，即使在非常安静的环境中也不会安心从事。这说明，要注重习惯，要努力巩固和发展办事认真负责的习惯，并抑制与根除办事马虎、得过且过的不良习惯，只有这样才能使自己在良好的办事习惯的导向下，自觉地维持自己的注意力。

（2）培养良好的意志品质

分心问题，实质上就是意志的强弱问题。在平时只要敢于磨练自己的意志，锻炼“闹中求静”的本领，持之以恒，那么意志的“获得性”将使我们无论在什么条件下都能稳定自己的注意力，都能以惊人的效率从事学习与工作，而不受内外干扰因素的影响。所以，苏联心理学家普拉托诺夫说：“要想使自己成为一个注意力很强的人，最好的方法是，无论干什么事，不能漫不经心。”

（3）聆听法

当你聚精会神、仔细倾听某一种声音时，会对周围其他的声音听而不闻。被倾听的这

种声音愈轻微，注意力也就愈易集中，如此反复训练，注意力就能集中。例如，有位中学生，放学回家后，每天练习听时钟的滴答声。第一天 10 次，第二天 15 次，第三天 20 次，逐渐增多，每次训练自己只听钟的“嘀嗒”声，而努力忽视周围声音。半个月后，他的专注能力大大提高，排除外来干扰，专心致志于学习。由此可见，长时间训练专注的良好习惯，则受益匪浅。

（4）深呼吸法

坐好后，轻轻闭上眼睛，慢慢地呼气，吐气的速度越慢越好，然后慢慢地吸气。如此重复多次，你的心情就会平静下来，就能把与学习无关的杂念赶出脑海，干扰一旦被排除，你就能全神贯注地学习了。

（5）注重劳逸结合

长时间连续工作学习，彻夜不眠地看书能使人疲劳，因而大脑神经兴奋水平降低，注意力难以集中。长时间开车的司机，也会因“疲劳驾驶”出现事故，有些人为此而付出惨痛的代价。因此要注意劳逸结合，保持精力充沛的生理状态，才能增强注意力集中的水平。

（6）保持心情愉快

心情舒畅或联想愉快的事件有利于注意力集中。有些研究生在学习中碰到困难时，善于展开联想，想到刻苦学习的结果能获得硕士、博士学位，能戴上博士帽，由此心情充满愉快，注意力也就容易集中了。由此，建议你与愉快的或有兴趣的事联系起来，正像注意力专家说的那样：“只要我们把注意力看成是一件愉快的事情，那么注意力增强的速度还不快吗？”

（7）学会放松技巧

心态平静、情绪稳定，有助于控制自己的注意方向。所以，需要注意力集中之前，必须使心神安定下来。有人说：“只要能静下心来，就等于集中了一半的精力。”反之，一个心情焦躁、烦乱的人，要想集中注意是很困难的事。

四、暗示

暗示，是指人或环境以不明显的方式向人体发出某种信息，个体无意中受到这种影响，并作出相应行动的心理现象。暗示是一种被主观意愿肯定了的假设，尽管不一定有根据，但由于主观上肯定了它的存在，心理上又竭力趋于结果的内容，这样，就能使暗示起到心理上的效果。

疑病症也有特效药：某人到医院就诊，诉说身体如何难受，而且身体日渐消瘦，精神日见颓丧，百药无效，医生检查，发现此人患的是“疑病症”。此后，一位心理医生接受了他的求治。医生对他说：“你患的是某某综合症。正巧，目前刚试验成功一种特效药，专治你这种病症，注射一支，保证三天康复。”打针三天后，求治者果然一身舒坦出院了。其实，所谓“特效药”，不过是极普通的葡萄糖，真正治好病的，是医生语言的暗示作用。

战俘冤死之谜：“二战”时，纳粹在一个战俘身上做了一个实验：将战俘四肢捆绑，蒙

上双眼，搬动器具械，告诉战俘：现在对你进行抽血！被蒙上双眼的战俘只听到血滴进器皿的嗒嗒声。战俘哀号一阵之后气绝而终。其实，纳粹并没有抽该战俘的血，滴血之声乃是模拟的自来水声。导致战俘死亡的，是“抽血”的暗示：耳听血滴之声，想着血液行将流尽而死亡的恐惧，瞬时导致肾上腺素急剧分泌，心血管发生障碍，心功能衰竭。从该例子中可以明显地看出暗示的作用。

处在竞争激烈的时代，人们面临的心理问题对自身的威胁，将远远大于生理疾病的威胁。欲望让人亢奋与紧张，诸多的烦恼又让人困惑与无奈；物质日渐丰富，而精神日见贫乏，人们从未像今天这样真切地感受到精神家园失落的迷茫。善于调适心理的人，如同善于增减衣服以适应气候变化一样，能获得舒适的生存；而不善调适者，却长久走不出烦恼的怪圈，极容易接受消极与虚妄的心理暗示。

医治心病，最重要的莫过于自疗。正如人们越来越看重身体锻炼一样，时时注意自身的心理锻炼，使自己拥有一个健康的心理，比拥有一个健康的体魄更为重要。生活中不难看到，许多身患残疾乃至身患绝症者，活得积极乐观；而许多身体状况正常者，却活得无聊无趣终日烦恼，进而或怨天尤人、自暴自弃，或自囿于现实世界之外的幻想世界以自慰。

同有半杯水，消极者说：“我只剩下了半杯水。”积极者说：“我还有半杯水！”同样拥有，却有两种截然不同的人生态度与价值判断，也是两种截然不同的自我心理暗示。

如果留心第三届世界杯女足比赛。看台上打出“中国女足必胜”的横幅，是球迷对中国女足队员的暗示，让队员们平添取胜的信心；而开赛前，女足队员肩靠肩挽成一个圆圈，大喊：“中国队，加油！加油！加油！”则是女足姑娘们给予自己的心理暗示，从而以最佳的状态、饱满的激情投入角逐。中国女足凭着精湛的球技，更靠良好的心理——顽强的斗志和临阵不乱、有条不紊的整体配合而赢得辉煌，也赢得了人们的爱戴。辉煌之后归来，以孙雯为代表的女足姑娘们所表现出的不骄不躁的“平常心”，更显出令人景仰的大气。

人生也是一场接一场的足球赛，胜负常在不可预料之间。只要时时给自己一种积极进取的心理暗示：我能赢。给自己喊一声：加油！就能起到作用……这种作用正是暗示的心理作用的表现。

战机示“天意”：在海湾战争中，美军的宣传心理战花样翻新，特别是高技术手段的大量运用令人耳目一新。就在以美军为首的多国部队与伊拉克军队进行地面会战前的一天，在夜幕降临的前夕，两架轻巧的喷气式飞机从航空母舰上起飞，高速飞到驻科威特沙漠地区的伊拉克军队阵地上空，运用高科技手段，大施暗示“攻心术”。

在夜幕的掩护下，两架飞机凭借机尾喷出的彩色尾气和高超的飞行技巧，神不知、鬼不觉地在伊军头顶的天幕上“画”了一幅几十平方公里大的伊拉克国旗。

潜伏在坑道和战壕中的伊军官兵发现了这一奇景，立即发出一阵阵惊叹和欢呼声。伊军士兵深信：这是“天意”！这是“神迹”！这么一幅巨大的国旗，难道不是象征着伊拉克必得天助、美军必遭天谴吗?

然而，伊军官兵高兴得太早了，还没等他们从如痴如醉中清醒过来，“画”好国旗后

的两架美军喷气式飞机突然折返回来，又在夜幕的掩护下，互相交叉飞行，神不知、鬼不觉地用喷出的白色尾气在画好的伊拉克国旗上打了一个贯通上下的大叉，干净利落地宣判了伊拉克国旗的“死刑”！

这一切变得如此之快，刚刚兴奋不已的伊军士兵无不大惊失色，很快就跌入了情绪的低谷。一股不祥之兆笼罩在伊军官兵心头，阴沉、丧气的心理立即像瘟疫一样在全军蔓延开来。这是一个给伊军带来沉重心理打击的大叉！

1．暗示的训练作用

暗示是一种心理影响，可以给人施加一定的心理作用，如果通过训练更能得到一定的效果，能够在人的感觉、知觉、记忆、想象、思维、情感、意志等方面都受到暗示作用，达到调节人的状态的作用。例如，人在睡眠方面也能受到暗示，并且暗示的作用有时会超过某些药物的作用。众所周知，咖啡能提神，这是因为里边含有大量的咖啡因，咖啡因对大脑皮层有明显兴奋作用。睡前喝一杯浓咖啡，可使人迟迟不能入睡。然而，日本筑波大学曾进行过一项实验，教授把学生分成两组，第 1 组睡前喝一杯不含咖啡因的咖啡（已无兴奋作用），第 2 组睡前喝一杯加入咖啡因的牛奶（学生只知是牛奶），在此之前教授详细讲解了咖啡因为什么能兴奋的道理。第 2 天检查睡眠效果，第 1 组多数学生反映“很长时间睡不着觉”，第 2 组则说“睡得比平时好多了”。由此可以看出，暗示作用已经超过了咖啡因的药理作用。暗示之所以能在其中起作用，是因为暗示在人头脑中会形成一种强烈印象，进而影响植物神经系统的功能，通过植物神经系统再来调节睡眠活动。很多人有这样一种体会：如果第二天有个重要的会议或要赶火车……睡前会认真地核对闹钟的时间，并反复提醒自己千万别迟到，第二天早晨却是闹钟未响人已经醒了，而且往往是在所定时刻之前十几分钟醒来。“千万别迟到”这种念头无意中起了暗示作用，然后通过自律神经系统来控制自己的睡眠时间。上述现象通过反复强化，就能建立起一种条件反射，通过身体的反应自由地控制自己的睡眠和觉醒。

2．催眠后暗示

催眠师在催眠状态中暗示被催眠的人，要他在清醒之后的某个时间或看到某个讯号的时候，就要去做某一件事情。譬如说，现在我在催眠中暗示你，等你醒来以后，一看到我用手摸鼻子，你就要去打开窗户。此后等你解除催眠，醒来以后，你可能在房间跟朋友聊天，但是，你一看到我在摸鼻子，你就会忍不住走到窗户旁把窗户打开！此时，实际上你已经忘记了这是我所给你的指示，你会以为这是你自己的自由意志决定去做的。这时，如果我问你：“喂！你为什么去打开窗户呢？”你可能会说：“因为我觉得房间里的空气很闷，所以要打开窗户！”可见，你以为是自己的想法、自己的见解，其实，只是你在不知不觉当中被别人或社会或某些团体给催眠了！

追赶的困扰： 以前发生过一个案例，有一个人向精神医师抱怨，他老是觉得很紧张，总感觉到背后有一只大黑狗跟着他，好像随时会被咬一口！他自己也知道其实后面并没有狗，可是这种一直强迫出现的念头，使他受不了。医生帮他治疗了好久，都没有效果，后

来，就用催眠，回溯到事情发生的时候，才发现，很多年以前，他曾经去参加一场舞台上的催眠表演，催眠师在舞台上暗示他有一只又大又凶猛的黑狗正在背后追他，使得他在舞台上拼命奔跑，达到了非常好的戏剧效果。他自己在表演之后，睡了一觉，对于发生什么事情都毫无印象了！可是，从此以后，他就一直感到有一只黑狗在背后追他。找到原因以后，医生就在催眠中暗示那一只狗走了，不再追他了，醒来以后，他才完全恢复正常。

所以，有时候参加催眠的舞台秀，要小心一点，被催眠成超人跑来跑去还好，万一被催眠成一听到音乐就忍不住大跳脱衣舞，那你可要小心点儿……

五、催眠状态

催眠（hypnosis）是一种变动的心理状态，使想象力增加，接受能力增加，而减少对现实的直接的感知，从而提供一种可以接受建议性想法及指令的心理状态，使受催眠者能够尝试某些犹如真实的经验，催眠状态是一种“变动的意识状态”，但同时也类似于自然状态。

1．催眠概述

催眠是一种类似睡眠的恍惚状态。催眠术是心理医生运用不断重复的、单调的言语或动作等向求治者的感官进行刺激，诱使其意识状态渐渐进入一种特殊境界的技术。通过催眠后的求治者，认知判断能力降低，防御机制减弱，表现被动顺从。这时，暗示的效果比在清醒状态下明显，求治者的情感、意志和行为等心理活动可凭心理医生的暗示或指令转换，而对周围事物却大大降低了感受性。在催眠状态下，求治者能重新回忆起已被“遗忘”的经历和体验，畅述内心的秘密甚至是平时不知道的内容。换句话说，在催眠状态下呈现一种缩小了的意识分离状态，只与心理医生保持密切的感应关系，顺从地接受心理医生的指令和暗示。这样，心理医生对求治者运用心理分析、解释、疏导或采取模拟、想象、年龄倒退、临摹等方法进行心理治疗。

催眠疗法（hypnotherapy）是指用催眠的方法使求治者的意识范围变得极度狭窄，借助暗示性语言，以消除病理心理和躯体障碍的一种心理治疗方法。通过催眠方法，将人诱导进入一种特殊的意识状态，将医生的言语或动作整合入患者的思维和情感，从而产生治疗效果。

从 1775 年奥地利医生麦斯默（Mesmer A. E）首次使用催眠术并运用于实践活动到现在，催眠疗法已有 200 多年的历史。像英国医生布雷德（Braid. J）、精神分析学的创始人弗洛伊德以及前苏联生理学家巴甫洛夫等，都对催眠现象进行了大量研究。在催眠状态下，由于人的大脑皮层高度抑制过去的经验被封锁，对新刺激的鉴别判断力大大降低，从而使当作刺激物而被应用的暗示，具有几乎不可克服的巨大力量。

2．催眠的发展历史

第二次世界大战后，催眠的研究重新获得科学界的认同，尤其在美国及欧洲。近代重要的催眠研究者有美国的艾瑞克森（Erickson. M）和马尔伯格（Wolberg. L），法国的彻图克（Chertok. L），及意大利的戈兰努（Granone. F）。

艾瑞克森定义催眠为一种注意能力集中的状态，受催眠者可接受一个或多个观念及指示。艾瑞克森指出，在催眠状态中，患者能打破自己结构化的信仰及思考模式，同时尝试自己心理结构的另一种工作方式。

戈兰努定义催眠为，经由医师及受催眠者的关系特殊的反映，引导受催眠者至一种可影响其生理、心理及行为的状态，这个定义指出了医师及受催眠者关系的重要性。英国医学会（British Medical Association）界定催眠状态为一种可引导之“暂时性的注意力变动状态”，此种状态中，受催眠者会因语言或其他沟通行为的影响，而产生许多特殊的反映。

而这些特殊的反映包含：意识及记忆的变动，建议接受度的增加，产生一般意识状态下受催眠者不曾作出的反应。此状态是精神集中，使对周围意识减低，此状态对诊断及心理治疗有极大的帮助。

催眠被认为是一种变动的心理状态，使想象力增加，接受能力增加，而减少对现实的认知感，如此提供一种可以接受建议性想法及指令的心理状态，使受催眠者能够尝试某些犹如真实的经验。

然而，有许多媒体将催眠神秘化，使得催眠至今还无法完全被医学界及需要此技术的患者接受，因为许多人对催眠抱有错误观念，认为催眠是控制心灵的技巧，而许多研究报告及实验证明，一个不想被催眠的人没有人能够催眠他。其实，接受催眠的人，一直都拥有自我意识，决不会做出或说出不希望的事。需要说明的是催眠的作用和影响常被电影及媒体夸大，以及舞台催眠师传达的负面观念使催眠师成为由受催眠者身上获取利益的扭曲形象。有时催眠会被认为是一种魔法或巫术，不论任何疾病都可治疗。这是非常错误的，催眠不是万灵丹。

当然，催眠是一种非常有效率的诊断及治疗技术，尤其在医疗专业人士，如：心理医师、牙医、外麻醉师、妇产科医师的使用下，催眠是一种非常安全的技术。催眠可分为两大类：即全方位催眠与传统催眠，两者的最大差异在于，传统催眠由放松及敏感度的测试，决定受催眠者是否进入催眠状态，全方位催眠是由沟通行为产生的影响力，决定受催眠者的是否进入催眠状态。

非语言沟通学（Non Verbal Communication）及神经语言程序学（Neuro Linuistic Programming）是现代催眠的两大主流，前者盛行于欧洲，后者盛行于美国。同为艾瑞克森派系的后身。现代催眠的发展始于艾瑞克森，即使他已逝世多年，对很多人来说，他仍是美国至今最优秀的催眠医疗师。

3．催眠的作用

催眠是一种类似睡眠而实非睡眠的意识恍惚状态。此种恍惚的意识状态，是在一种特殊情境之下，经由催眠师的诱导而形成的，利用催眠可以治疗一些疾病：

（1）治疗精神官能症、身心病

尤其是心理失调所引起的生理症状，有非常好的效果，只要运用催眠帮助病人将心理障碍释放出来，就能使生理疾病痊愈。根据医学界的研究报告，催眠对于十二指肠溃疡、食欲不振、高血压、偏头痛等，都有很好的治疗效果。

（2）催眠是一种有效的止痛方法

有些人由于对麻醉药物敏感，不能使用药物麻醉，这时候，催眠是值得考虑的方法。在美国的妇产科、牙科，都有许多催眠止痛的成功案例。在深度催眠中，催眠师可以用针刺受术者的手腿，而对方毫无感觉。日常生活中，小孩子在玩游戏跌倒了，他正想哭的时候，妈妈就在一旁拍拍他的头，说："乖乖，没事！一点都不会痛，一点都不会痛！"小孩感觉一下，他真的不觉得痛了，于是他笑了，继续开开心心地玩。所以，做妈妈的其实也常常在不知不觉中催眠她的小孩。一般的药物麻醉能切断疼痛的神经信息的传导，大脑由于没有接受到痛的讯息，当然不会觉得疼痛。催眠时，疼痛的神经信息仍然会传到大脑，但当事人却没有痛的感觉，我们可以推理得知，这个疼痛的信息，被我们更高的意识中心否定了。痛不痛是由自己来决定的，这是一个非常重要的发现！同样，在催眠中可以被引导出各种幻觉、记忆的无限回溯、表现各种能力等。

（3）使失眠的人容易入睡

许多失眠的人，越想睡着，反而越睡不着。但催眠可以帮助他们很快达到身体与心理的放松，自然而然地睡着。有些人习惯吃安眠药来帮助入睡，但是大家都知道，安眠药虽然可以使人入睡，可是并不能睡得很熟很沉，往往睡了很久，第二天醒来以后还是有睡不够的感觉。而使用催眠来帮助睡眠，可以说是毫无副作用，而且效果极佳。

（4）帮助戒烟、戒酒、减肥、身材苗条，调整不良的饮食习惯

可以运用"催眠后暗示"的技巧，将一些正面的信念输入当事人的潜意识里，例如在催眠中告诉他："以后，当你闻到香烟的味道，你会感觉到这种味道很臭，你一点儿也不想把它吸到你的肺里……"

或者，对想减肥的人，可以在催眠中告诉他："从今天起，你开始喜欢吃天然健康的食物，你将会每天做运动，来燃烧掉你体内多余的脂肪，当你已经吃了足够身体所需的食物时，你会非常敏锐地就不再想吃东西了。"此外，催眠还可以帮助人们以比较舒适、自然的方式，达到戒除的效果。用催眠来减肥、苗条，也是一种可行性的方式。

（5）催眠有助于产生惊人的记忆能力与学习效果

有一个实验报告，在催眠状态下，让一个只有小学学历的人背诵整部莎士比亚的戏剧《哈姆雷特》。结果他竟然背出来了。接着，催眠师指示他，等他醒过来之后，他会忘记，果然他醒过来以后，一个字也记不得了。可是，过了一个星期，再催眠他，他又在催眠中一字不漏地把整部戏剧背诵了出来。

（6）有助于个体增强自信，勇于面对考验

例如，我们对业务员催眠，告诉他："你可以从业务活动中感受到许多乐趣。""不管你遇到哪一种客户，你都能够应付得很好。""你这个月的业绩一定可以突破 200 万元！"这样，对他就会有很大的帮助。

（7）有助于自我放松，不再受压力、焦虑、悲伤、挫折感等各种负面情绪所影响

只要身体放松，心理也会跟着放松，这是一个简单的道理，但在日常生活中，大多数人忽略掉了让自己的身体处于放松状态的重要性。许多研究表明，一个人如果常常让身体处于很放松的状态，就会有好的生理和心理状态。许多学生本来成绩不错，可是考试时因紧张过度，结果没有发挥出应有的实力，原因就在于不会自我放松。可见，放松的调节非

常重要。一个能够让自己的身心处于放松状态的人，心理调适就比较好。

（8）治疗某些心理疾病

催眠治疗在精神科及其他科都有一定的实用价值，其主要适应于神经症、胃溃疡、结肠炎、高血压、慢性哮喘、冠状动脉机能不足等。此外，催眠也被广泛应用于心理治疗、医学、犯罪侦破和运动等方面。在心理治疗方面，催眠曾用于治疗酗酒、梦游症、自杀倾向、过量饮食、吸烟等。当然，除非病人的动机很强，否则催眠一般不会立即获得明显的效果。如能配合其他的心理治疗，催眠的效果会更好。

第三章　知觉与信息控制

第一节　知觉概述

一、知觉的概念

知觉是人脑对客观事物的整体反映。这种反映是人的感觉器官将直接感受到的客观事物的各个部分以及各种属性综合后所产生的。知觉建立在感觉的基础上，是对感觉信息综合性、整合性的反映。当我们嗅到苹果的香味，看到苹果的红色表皮和圆的形状，拿着苹果感受到它的光滑和重量时，这些对苹果的嗅觉、视觉和触觉等，都是对苹果个别属性的感觉。在现实生活中，绝对孤立的感觉是没有意义的，人们也不会只是把握事物的某一方面的属性，因此，在感觉分析苹果的个体属性的基础上，人们还要在头脑中把这些个别属性整合到一起，再加上先前知识经验的参与，产生苹果的整体映像。由此可见，知觉是人脑对感觉信息的进一步加工，是对感觉信息整合后的解释。

知觉和感觉是人们基本的心理活动，属于认识过程的感性阶段，对客观事物的感觉和知觉是简单初步的。作为两种紧密联系在一起的心理活动，感觉与知觉之间既有共同特点，又存在不同之处。感觉和知觉的紧密联系主要表现在以下几个方面：

首先，感觉是人脑对客观事物的个别属性的反映，知觉则是对客观事物的不同属性、不同部分及其相互关系综合的、整体的反映。没有对事物个体属性的感觉，就不可能产生对事物整体属性的知觉。因此，感觉是知觉产生的前提和基础，是知觉的有机组成部分，人对客观事物的感觉越是丰富、精确，知觉得就越全面。

其次，感觉和知觉都是对当前直接作用于感觉器官的客观事物的主观和直接的反映。只有刺激物直接作用于感知者时，人们才能产生针对该物体的感觉和知觉活动。没有物体的直接作用，人脑自发产生的映像只能称为幻觉，不属于感觉和知觉活动。

再次，感觉和知觉过程是人脑活动的产物，是人脑对感觉器官接收到的信息的加工处理过程。人脑是感觉和知觉活动的直接生理基础。

此外，感觉和知觉是人的社会实践活动的产物，在社会实践中才能不断发展和完善起来。没有客观事物的直接作用，没有社会实践活动的影响，就不可能产生人的知觉。刚出生的幼儿，因不能形成事物的颜色、大小等感觉，也就不可能形成事物的远近和形状等知觉。

感觉和知觉的不同特点主要有以下两个方面：

首先，感觉和知觉的产生过程是有区别的。感觉是介于心理和生理之间的活动，它的

产生主要来自于感觉器官的生理活动以及客观刺激的物理特性。知觉的产生是在感觉的基础上，对事物的各种属性进行综合和解释的心理活动过程，人的知觉过程表现出积极主动的性质，是一种纯粹的心理活动过程。因此，感觉更多的是由刺激物的性质决定的，而知觉在很大程度上受到人的主观知识经验的作用。现代心理学不再把知觉过程看成对外界事物的简单复制，认为知觉过程包含着人对外在事物的理解和解释过程。因此知觉的内容比感觉要丰富和复杂得多。

其次，感觉和知觉的生理机制存在差异。感觉是单一分析器活动的结果，它通过感觉器官的传递通路，把信息投射到大脑皮层的相应区域，经过简单的信息加工形成对某一事物的个别属性的知觉。知觉的生理机制比感觉要复杂的多，它是多种分析器协同活动，对复杂刺激物或刺激物之间的关系进行分析、综合的结果。知觉是在多种分析器的共同参与下，大脑对不同感觉通道的信息进行综合加工后的结果。

语言在知觉发展过程中发挥着重要作用。词语有助于我们标记对象，促进我们的知觉功能，词是知觉发展到高级水平的必要工具。

二、知觉的过程

知觉活动的过程包含五个过程，它们分别是物质环境、中介物、感觉器官与感受器、传入神经通路和大脑。一般将这五个环节统称为知觉链。如图 3-1 所示，要形成正确的知觉，每个环节都是必需的。

1．物质环境

知觉的第一个环节是物质环境。物质环境是指作为知觉对象的客观事物及其属性、特征、位置及其分布。物质环境可以分为两类：一类是外在于知觉主体的外部环境；另一类是知觉主体自身的躯体。物质环境以特定的方式对人的感觉器官产生作用，从而引发人的知觉活动。

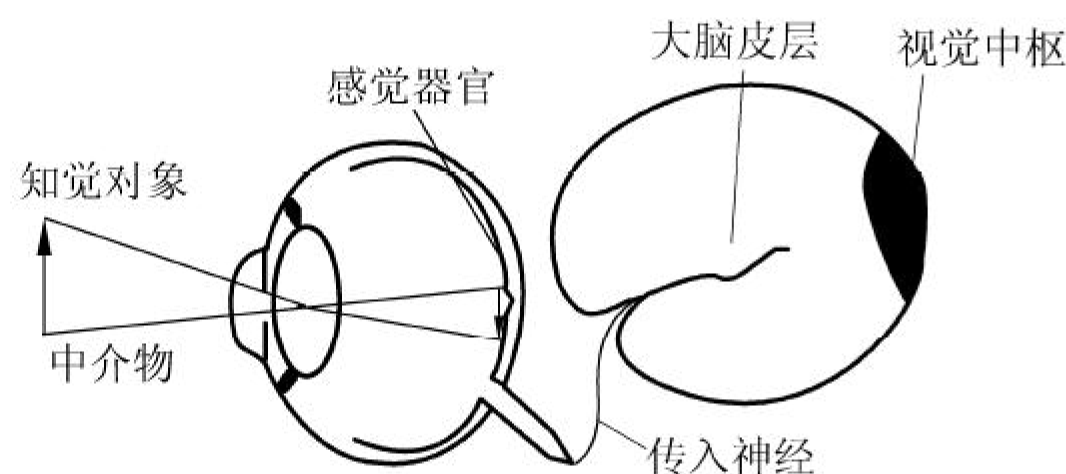


图 3-1　知觉活动过程示意图

2．中介物

中介物是指从知觉对象到人的感觉器官的能量与信息传递方式。外界环境中的物体的各种属性，通过中介物，如空气、光等传递到人的感觉器官。人的不同感觉器官所适宜接收的中介物也不相同。眼睛接收由物体发出或反射出的光线，耳朵接受由物体发出的声波，舌和鼻子接收扩散在空气和液体中的化学分子，皮肤则对直接接触产生的作用力较为敏感。人所能够接收并处理的只是全部可能的中介物中的一部分，有些动物具有人所不具备的感知觉能力，可以利用其他的中介物来感知外界事物，包括地球磁场、红外线、紫外线、超声波等，蝙蝠就是通过超声波来给自己定位的。

3．感觉器官与感受器

当刺激物通过中介物传递到感觉器官时，就会和感觉器官相互作用，感觉器官把接受到的刺激能，如光、声、热等转化为神经冲动，即将外在的物理的、化学的、机械的运动状态，转化成生物的运动形态。感觉器官包括眼睛、耳、鼻、舌、皮肤等。在感觉器官中，发挥核心作用的是感受器。感受器是感觉器官中，将各种特定形式的刺激转化为神经冲动的细胞。如眼睛视网膜上的视杆细胞和视锥细胞，它们能把接收到的光刺激转化为神经冲动；耳朵的耳蜗内的听毛细胞，它们也能把接收到的振动刺激转化为神经冲动。

4．传入神经通路

传入神经通路是指由感受器细胞产生的神经冲动传入人脑，尤其是传入大脑相应皮层投射区所经过的路径。一般来说，神经冲动并不是沿着感受器细胞的轴突直接传入大脑相应皮层投射区。这一过程中会经过若干次传递，经过一系列的换能，并经过一些初级的加工，最后才传入大脑皮层，再经过大脑皮层的加工和整合，从而形成感知觉。

5．大脑

大脑的作用在于，对接收到的信息进行加工和整合。信息经过传入神经通路传递到大脑相应的感觉中枢。感觉活动主要发生在相对应的分析器上。知觉活动则对不同的感觉分析器上的信息进行整合，经过复杂的加工过程，结合先前的知识经验，最终形成对刺激物的知觉。

三、知觉的分类

我们可以分别从感觉通道、知觉对象、意识与否等多种角度，对知觉进行分类。下面列举几种常见的分类：

1．根据感觉通道分类

由于知觉和感觉有着密不可分的关系，因此，可以用特定的知觉活动所凭借的信息的感觉通道来进行分类，如视知觉、听知觉、触知觉、嗅知觉以及视听知觉等。

2．根据知觉对象特性分类

有时，研究者会根据知觉活动所反映的知觉对象的特征（即知觉的功能）进行分类，如空间知觉，时间知觉和运动知觉等，其中空间知觉包括深度知觉和方位知觉。

3．根据知觉对象是否为人类分类

在社会生活中，知觉对象可以是人，也可以是物。对人的知觉，一般称为社会知觉；对物体的知觉，称为对物知觉。

4．根据知觉过程是否在意识层面分类

由此，可以将知觉过程分为阈下知觉和阈上知觉。对于一些阈下知觉，虽然无法有意识地感知它，但却可以被无意识地唤起。比如一些心理学家发现，被试以为自己没有看到过的一些闪现即过的画面，在之后的再认实验或偏好选择实验中，这些图片起了决定性的指导作用等。

第二节　知觉的基本特性

既然知觉是人脑对客观世界的整体反映，那么在知觉活动过程中，就需要通过多种感觉通道协同作用，对刺激物以及各种刺激物之间的关系进行分析和综合的工作。人的知觉活动体现出一系列非常有趣的特性，比如知觉的整体性、知觉的选择性、知觉的理解性和知觉的恒常性等。下面针对一些常见的特性作介绍，并配以图示帮助理解。

一、知觉的整体性

知觉整体性是指人在知觉活动过程中，在知识经验的基础上，把知觉对象的各种个别属性或者不同的部分知觉为一个统一整体的过程。知觉的整体性与知觉对象本身的特性及其各个部分间的构成关系有关，格式塔学派认为，人们具有完形的倾向，在进行知觉整合的过程中，一般遵循以下几条规律：

1．接近律

空间位置相互接近的物体容易被知觉为一个整体。如图 3-2 所示，两个图形中，除了物体相互靠近的方式不同外，没有其他差异，但是我们的知觉结果是不同的：在左边的图形中，我们会把九个物体知觉为竖直排列的三列，在右边的图形中，我们会把同样的六个物体知觉为水平排列着的三行。

不仅在空间排列上相近的物体容易被知觉为整体，在时间上前后接近的声音也容易被知觉为一个整体。

2．相似律

物理特征相似的物体，如形状、颜色、质地、大小相似的物体，容易被知觉为一个整体。如图 3-3 所示，两个图形中所包含的物体的种类相同，但是左图容易被知觉成竖直方向上的四列，而右图容易被知觉成水平方向排列的四行。

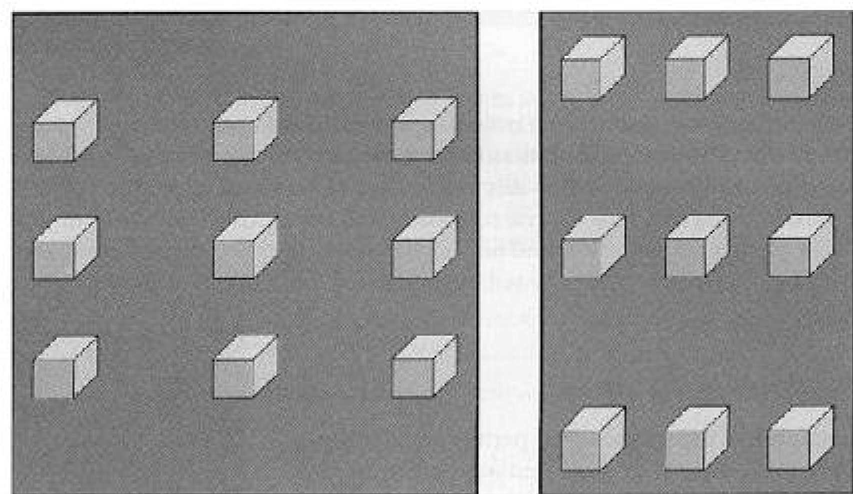


图 3-2　知觉接近律

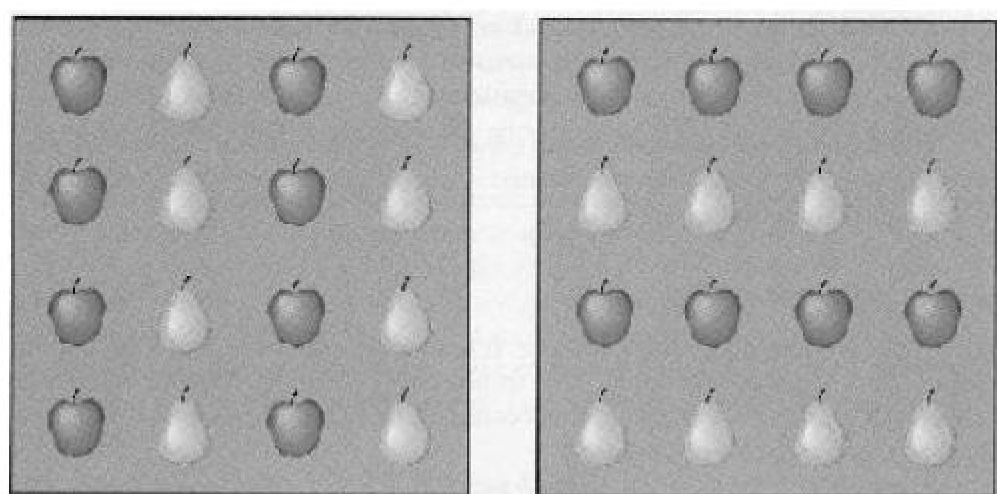


图 3-3　知觉相似律

3．连续律

具有连续性或共同运动趋势的物体，容易被知觉为整体。在图 3-4 中，人们倾向于把

从 A 到 B 看成一个整体，把从 C 到 D 看成是另一个整体。

4. 封闭律

当几个互不连通的物体组合在一起能够产生有意义的形象时，人们倾向于将它们看成一个完整的、闭合起来的整体。如图 3-5 所示，人们很容易可以从图上知觉到一张面孔，而不是一团互不关联的白色线条，尽管这些线条相互之间并没有连接。

当人们把不同对象或者对象不同部分知觉为一个整体时，这一整体具有了和其组成不同的意义，也就是说，整体并不是部分的简单相加，整体大于部分之和。

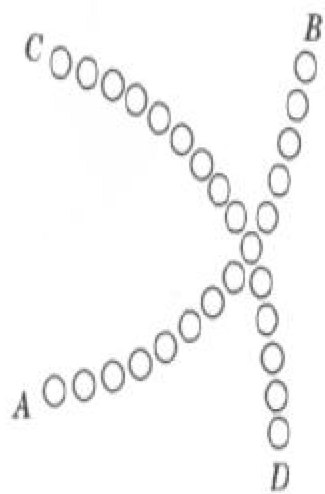


图 3-4　知觉连续律

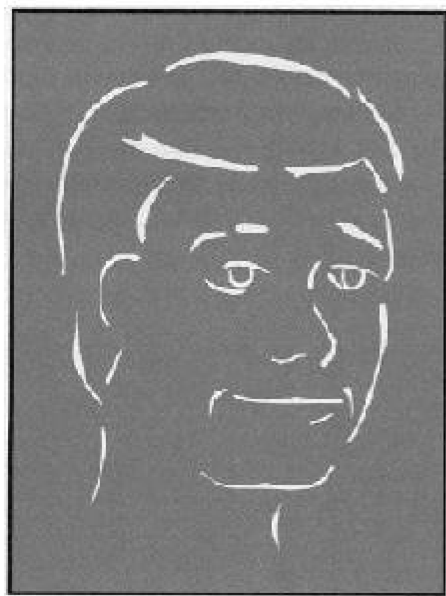


图 3-5　知觉封闭律

二、知觉的选择性

我们的知觉是否全盘接受各种感觉通道中的信息呢？它会不会对五花八门的信息进行过滤和选择呢？答案是肯定的：我们的知觉具有选择性！

选择性是指人对刺激物进行知觉加工的过程中，有选择地组织加工其中的部分信息，而忽视其他信息。日常生活中，作用于我们感觉器官的事物是纷繁复杂的，由于人的感觉能力的限制，人们很难在同一时间内对所有作用于感觉器官的事物，或者对事物的所有细节作出反应。人们不得不选择一部分刺激，或者事物的一部分细节，作为知觉的对象，进行知觉加工，对它们的知觉更为清晰和完整，对忽略的部分内容，则不进行知觉或者知觉得颇为模糊或笼统。通过知觉性注意，被人们选择出来的内容称为图形，其他部分内容称为背景。图形和背景的区别在于：图形往往是完整的，具有鲜明的形象，或者比较新奇，容易引起注意，这使得图形似乎突出在背景的前面，而背景似乎退到图形的后面；图形一般说来是有意义的，而且容易被记忆。

图形和背景的关系并不是绝对的，事物在某一时刻成为知觉的对象，在某一时刻又会成为知觉的背景。这种根据事物之间的相对关系，对事物进行知觉反映的特性，称为知觉的相对性。图 3-6 的双关图是一个图形和背景互相转换的例子。当以中间的白色区域作为对象，以图片的其余部分作为背景时，可以看到一个精美的陶瓷花瓶的图像；当以左右两边的灰色区域作为对象时，以中间的白色区域作为背景时，可以看到两个人的侧面像。知

觉的相对性，使得人可以交替地加工视野里的不同区域，既不会产生遗漏，又不会显得主次不分和僵化，表现出人的心理活动过程的灵活性。研究表明，图形和背景的转换可以是自动的，不需要意识的参与，如先天性失明的病人，因为手术恢复视力后，可以立即获得图形和背景的转换能力。

知觉的选择性受到对象本身特征和个体知识经验的影响。对象本身所具有的强度、对比度、颜色等特征对选择性有一定的影响。如活动的对象、街道上奔驰的车流、仪表上的指针等，容易成为知觉的图形，而对象的组合规律，如简明性、对称性等，使得对象也容易成为被选择的图形，这就是所谓的良好图形原则。此外，人们的兴趣、爱好、知识经验、年龄、职业、个性心理特征等，也影响着我们的知觉选择。

三、知觉的理解性

知觉的理解性是指，人在感知事物时，往往会借助于已有的知识经验对所感知到的信息进行解释和说明。人们的知觉过程不是对感觉信息的机械的反映，而是一个主动的解释、检验和修正原有解释的过程。当感觉信息不完全时，人可以根据先前的知识经验进行适当补充，以形成有意义的反映。这种现象称为主观轮廓。图 3-7 就是一个主观轮廓图，从图 3-7 中可以看到一个立方体的形状，尽管实际感觉输入的内容只是一些不完全的线条。



图 3-6　两可图：花瓶与侧面人像

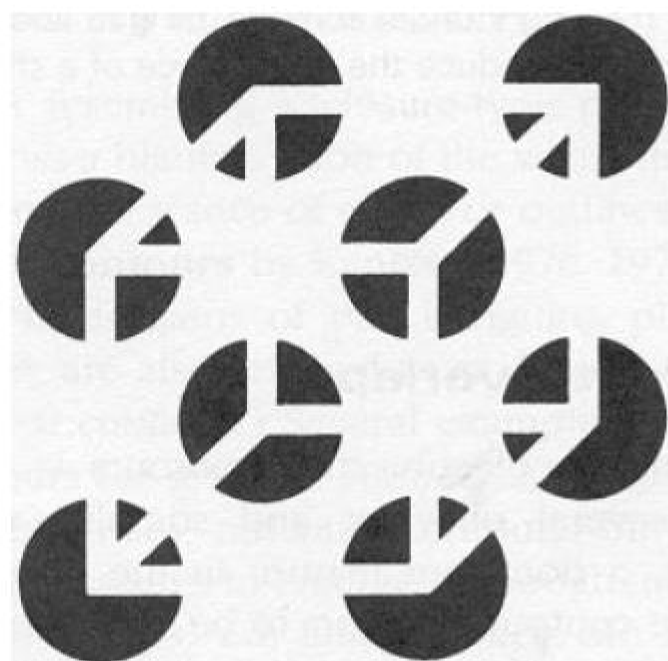


图 3-7　主观轮廓

知觉的理解性表明，对事物的知觉需要借助知识经验的帮助。同样的感觉信息，受到不同知识经验的影响，可以知觉为不同的内容。如图 3-8 所示，如果先看图（a）若干秒，再看图（c），往往会知觉到一只鹞子的图像，脸朝向左边；如果先看图（b），再看图（c），则容易知觉到一只兔子的图像，脸朝向右边。知识经验不同的人，对同一事物的知觉也不一样。儿童和成人的知觉理解存在很大差异，如年龄很小的儿童，一般只能关注事物的主要结构，而成人既能把握整体结构的意义，同时对事物的细节也很了解。日本著名写生画家冈山应举画了一幅《马食草图》。一位农夫看了后，便对画家说："这马是瞎马吧？"冈山应举感到很意外，忙说："怎么会是瞎马呢？那眼睛不是睁着吗？"农夫说："马在吃草时，必须把眼睛闭上，使眼睛不被草尖伤着，这马睁眼吃草，准是匹瞎马。"后来，冈山应

举经过一番仔细观察，证实了农夫所讲的话。知识经验越丰富，理解就越深刻，理解的速度也就越快。

知觉对象本身的特点也影响知觉的理解性。如图 3-9 所示，在第一行中，我们会把中间的图形看成是阿拉伯数字 13；在第二行中，我们会把中间的图形看成是英文字母 B。

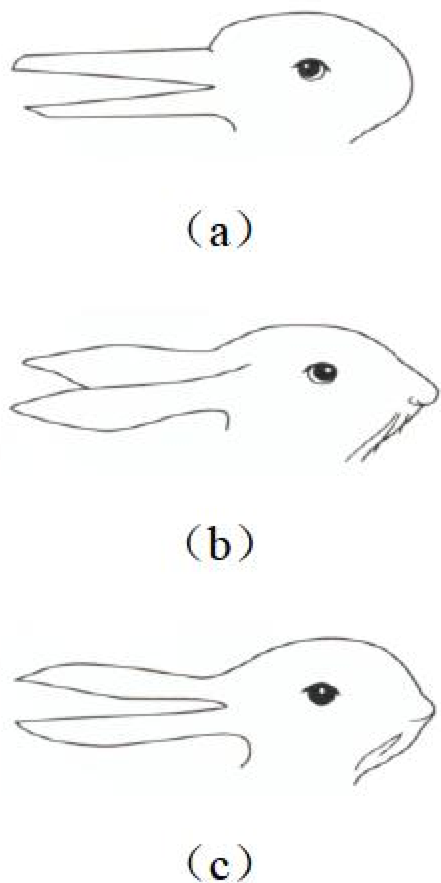


图 3-8　兔子和鹦子两可图

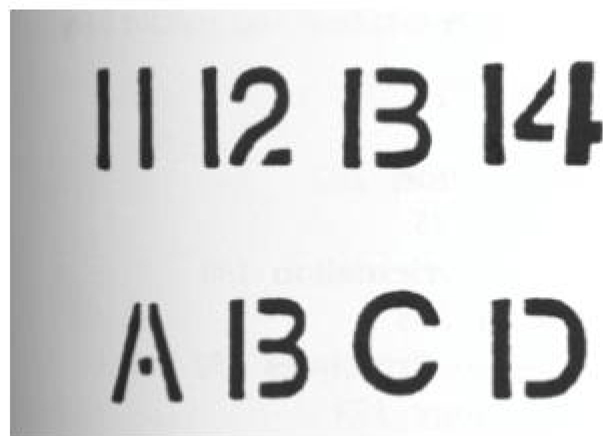


图 3-9　数字和英文字母两可图

当感觉信息本身与知识经验相矛盾，无法进行整合时，会知觉到该信息不符合客观规律。这里可以通过图“不可能图形”来说明，在图 3-10 中，水流和瀑布不符合现实世界中的物理规律，大脑皮层接受了来自眼睛的矛盾信息后，不能用已有的知识经验进行解释和理解，因为这与人们的知识经验相矛盾。

言语的指导对知觉的理解性有着较大的作用。在较为复杂、对象的外部标志不很明显的情况下，言语指导作用，能唤起人们的过去经验，有助于对知觉对象的理解。如图 3-11 所示是由一系列斑点组成，当有人告诉你“这是一匹马”时，言语的指导就会唤起你过去的经验，补充当前知觉的内容，立刻看出图中的马。从这一例子中可以知道，在知觉水平上，不完全的图形可以构成一个整体，并可以将其归入某一类别，因此知觉具有一定的概括性。



图 3-10　不可能图形



图 3-11　斑点图

知识经验对知觉有着积极的促进作用。一个初学心理学的学生，在阅读专业文献时，会感觉很困难，随着学习的不断深入，心理学知识越来越丰富，阅读专业文献时速度就会很快，准确性也会很高；知识经验有时候也会产生消极的阻碍作用。知识经验在帮助我们对外界事物知觉的同时，有时候会使得我们忽略事物的细节和变化性。

四、知觉的恒常性

当我们欣赏达芬奇的名作《最后的晚餐》时，画面极强的透视感通过一个大大的 M 字形状的透视线条体现。很显然，我们不会将其理解为整个房间的变形，而是其四方形的立体透视感。因为我们的知觉具有恒常性。知觉恒常性是指，知觉条件在一定范围内发生变化时，人对客观事物及其属性的知觉能够保持相对的稳定。虽然在儿童较小时，可能还不具有知觉恒常性，但很快学龄前儿童就具有这样的能力了。这与频繁的社会、个体间的互动紧密相关。知觉的恒常性表明人的知觉并不完全随着外在事物的物理特征变化而变化，也表明知觉过程与人的知识经验有着非常密切的关系。事物的外在物理特征在不同的环境下有所不同，人们会形成相应的不同感觉，但在知识经验的指导下，人们能够通过复杂的知觉加工过程，从各种变化中区分出来对象的相对恒定不变的结构，保证对对象知觉的恒常性。

需要指出的是，并非所有情况下，知觉都能保持恒常性。知觉恒常性往往出现在熟悉环境中的事物，因为熟悉的环境能够提供保持知觉恒常性的相应的线索，人们可以依据这些线索形成事物的知觉。在陌生的环境中，对于不熟悉的事物，因为没有相应的知识经验以资参考，知觉就很难保持恒常性。

知觉的恒常性对实践活动具有十分重要的适应价值。我们生活的世界变化多端，知觉的恒常性使得我们可以形成对对象稳定的知觉映像，从而以相同的或类似的方式作出反应。如果不存在知觉恒常性的话，随着环境的变化，旧有的事物对我们而言，每一次遇到都是新生事物，我们需要不断地学习和适应，这无疑会给我们的认识活动带来很大的麻烦。

第三节　知觉类型

知觉种类很多，通常有下面八大类知觉，它们分别是：深度知觉、方位知觉、时间知觉、运动知觉、味觉、嗅觉、社会知觉、阈下知觉等。

一、深度知觉

深度知觉是人对物体远近距离或深度的知觉。深度知觉对形成准确的大小知觉和方向知觉至关重要。深度知觉是视觉、听觉等感觉共同作用后的产物，视觉在其中发挥着重要作用。视觉深度知觉的线索可分为单眼线索和双眼线索两种。

1．单眼视觉线索

单眼视觉线索是指仅用一只眼睛就可以实现深度知觉的线索，主要包含以下几种：

（1）晶状体的调节

眼睛是我们主要的视觉器官，眼睛主要是通过睫状肌的收缩和扩张，不断调节晶状体的焦距，以便在视网膜上形成物体的清晰图像。对于近处的物体，睫状肌收缩，使得水晶体曲度变大，睫状肌的紧张程度就与知觉对象距眼睛的距离形成了对应关系，因而可以作为有效的深度知觉线索。眼睛的调节作用是有一定范围限制的，近处物体不能低于 10 厘米，远处物体不能超出 10 米，物体的距离超出 30 米时，对于远处物体的距离变化，睫状肌调节的程度极小，因此对于远处的物体，晶状体的调节对深度知觉所起的作用很微小。眼睛的调节作用是借助于视网膜上图像的清晰程度来实现的，当特定距离的物体落在视网膜的黄斑上时，物体最清晰，其他距离的事物看上去都很模糊，这种不同的清晰度是我们分辨事物远近的依据。

（2）单眼视觉线索

单眼视觉线索主要包括：

① 遮挡。当一个物体重叠遮挡住另一个物体时，人们倾向于认为遮挡物距离自己近些，被遮挡物距离自己远些。

② 线条透视，指的是相互平行的线条，在远离知觉者的方向上显得越来越靠近。

③ 相对大小，指的是大小相同或相近的两个物体，感觉上显得较大的物体距离近，而显得较小的物体距离远。

④ 相对高度，指的是地面上的物体距离知觉者越远，其在视野中的高度越高。

⑤ 空气透视，指的是物体的清晰度与物体距离知觉者的远近有关，远处的物体受空气的遮挡，显得模糊笼统，近处的物体则较为清晰。当空气透明度发生变化时，会对深度知觉产生相应的干扰，造成一定的偏差。

⑥ 明暗和阴影。当光线斜照在不平整的表面时，会产生明暗和阴影。明亮的物体显得近些，暗的物体显得远些。在图 3-12 中，正看时知觉为凹陷，如果倒过来看则知觉为凸起。

⑦ 结构级差，是指随着视野向远处延伸，运动视差（对象的物理分布密度）的有规律的收缩变化。均匀分布的表面，越向远处伸展，看上去密度越大，如图 3-13 所示。结构级差可以看作是由大量相对大小的线索组合而成的。

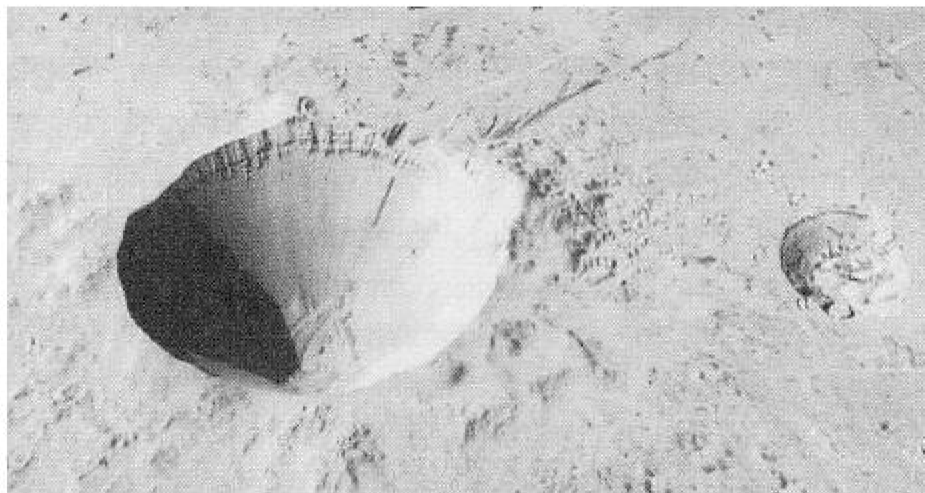


图 3-12　明暗和阴影

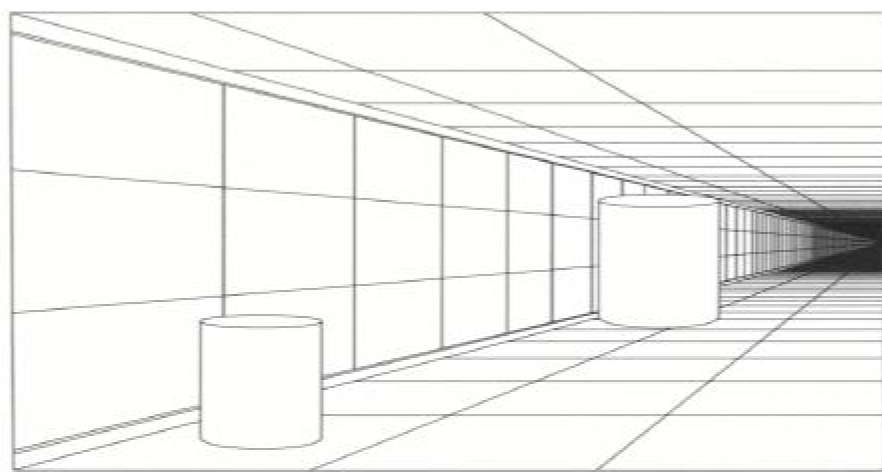


图 3-13　结构级差

⑧ 运动视差。当周围环境不动而知觉者发生位移时，不同距离处的物体与知觉者之间

的相对位置发生变化，而且变化的幅度与距离密切相关，这称为运动视差。图 3-14 显示了知觉者快速向左运动的情形。如果注视图中的 F 点，会感觉到近于 F 点的物体快速向相反方向移动，远于 F 点的物体则向相同方向移动。

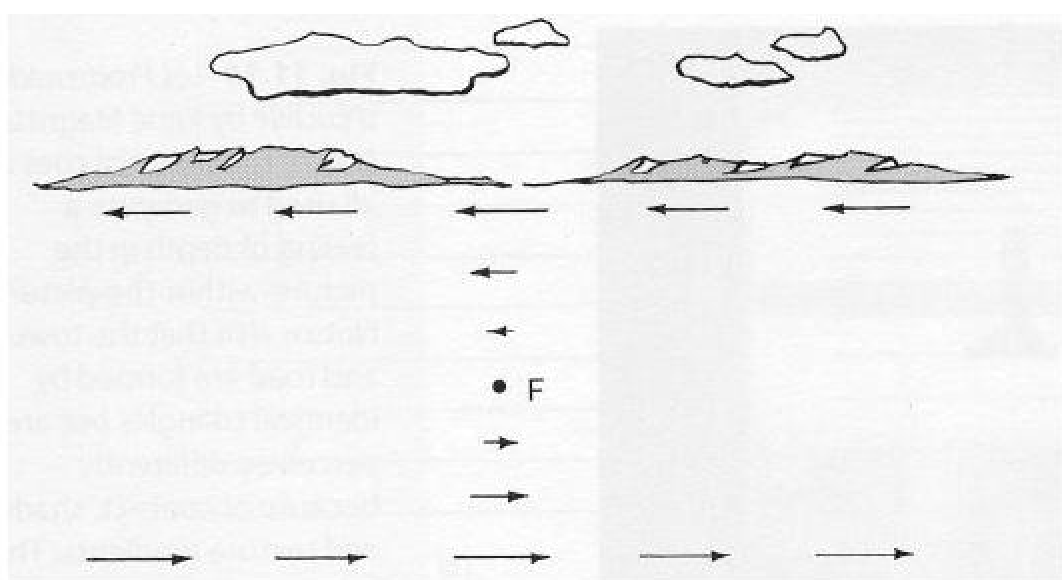


图 3-14　运动级差

2．双眼线索

双眼线索是对来自两眼的感觉信息进行整合而成的，主要包括视轴辐合和双眼视差。

（1）视轴辐合

视轴是指由物体、瞳孔和视网膜中央凹三点连成的直线。观察物体时，眼睛通过调节眼球的方向，使物体恰好成像在中央凹上，使得两眼的视轴向鼻侧辐合，以使两眼同时对准物体，如图 3-15 所示。对不同距离处的物体，视轴辐合的程度不同，看近处的物体时，视轴辐合角度大，视像也大，看远处物体时，视轴辐合角度小，视像也小。当物体距离超过 30 米时，两眼视轴则接近平行。双眼视轴的辐合与眼睛的调节是共同发挥作用的。当双眼辐合于物体上时，水晶体也进行相应的调节，从而使得大脑作出深度知觉的判断。

（2）双眼视差

双眼视差是指，由于人的双眼与物体之间的相对位置不同，双眼视网膜上形成的视像存在差异，人通过整合来自双眼的信息，形成物体的深度知觉和立体知觉。双眼视差是人形成立体知觉的最重要的线索。当我们看待一个平面物体时，物体在双眼上的视像都处于网膜相对应的位置，如果两个视像可以重合的话，就会产生平面知觉。人的双眼之间距离约是 65 毫米，它们获得的外部形象略有差别，从而成为对物体立体知觉的线索。图 3-16 描述了双眼视差产生的原理。由于左眼和右眼的位置不同，观察同样两个物体时，它们在右眼视网膜上所成的视像接近重合，在左眼视网膜上所成的视像却相差较大，造成双眼视差，这些差异作为视觉信息进入大脑皮层，产生了深度知觉。立体图像和立体电影就是利用双眼视差的原理，将两种稍有差异的图像片同时呈现给两个眼睛，从而引起立体的视觉效果。

双眼视差对人的深度知觉的影响，随着物体距离的增加而逐渐减弱。当对象距离知觉者 1 米时，知觉者可以分辨出 0.3 毫米的深度差异，当对象距离知觉者为 10 米时，知觉者可以分辨出 3.8 厘米以上的深度差异，当对象距离知觉者为 100 米时，需要深度差异达到 4.5 米，人才可以分辨清楚。

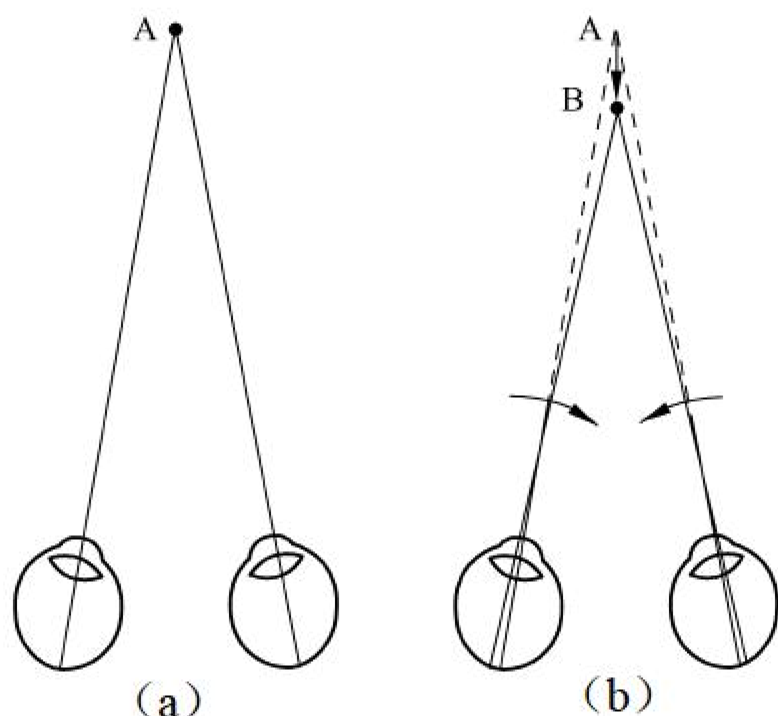


图 3-15　视轴的辐合

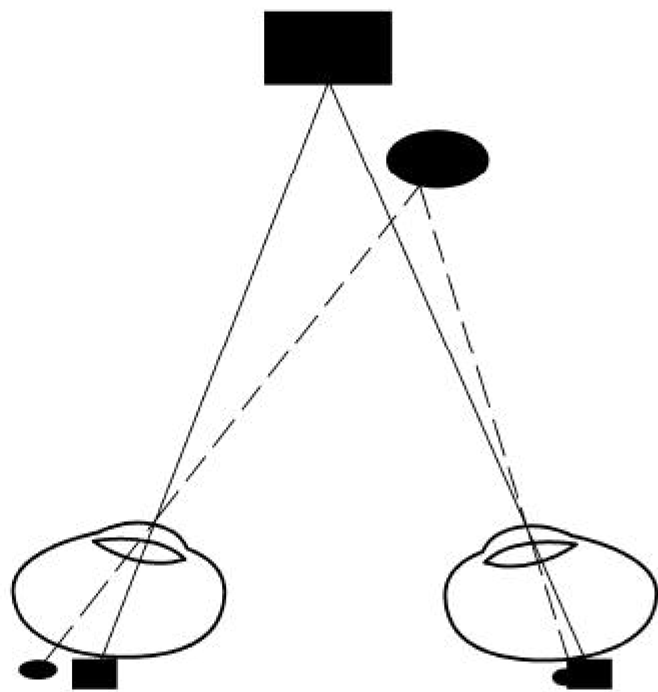


图 3-16　双眼视差

二、方位知觉

方位知觉非常实用。当我们要对事物的空间位置关系或者对自己在空间中所处的位置给出合理的知觉解释时，方位知觉就摩拳擦掌地展现其妙用了。在日常生活中，有时候需要借助诸如地图、指南针等来帮助我们确定方位。对空间方位的知觉，主要的信息来源是视觉、听觉、平衡觉和运动觉，人对这些信息进行整合，确定事物的方位。

人通过视觉可以确定物体间的相对位置关系。当人环视周围环境时，环境中的物体会在视网膜上形成倒立的像，上方的物体成像于视网膜的下方，左边的物体成像于视网膜的右侧等。通过对这种反应相对位置关系的信息进行加工，人可以知觉不同物体的空间方位。

人可以通过听觉，辨别发音刺激的方位。这种知觉能力可以告诉我们声源的方向，同时通过与其他信息相联系，或者借助知识经验，来确定声源的距离。听觉定位的能力主要来自两耳听觉的差异。两耳间有一定的距离，当声波从不同的方位传到两侧耳朵时，两侧的耳朵接受到的声波的物理特性有差异，这种差异随着声源方位的不同而不同，人们通过这些信息来确定声源的方位。具体来说，两耳之间的差异主要有三个方面：时间差，即靠近声源一侧的耳朵接收到声音刺激的时间稍微早一点；强度差，即靠近声源一侧的耳朵接收到的声音刺激的强度稍微大一些；相位差，由于同时发出的声波分别在不同时间到达两耳，因此同一时刻两耳接收到的声音刺激的相位不同。人的耳朵十分灵敏，可以分辩 10^{-5} 秒的时差。一般说来，人对来自左右两侧的声源最容易分辨，随着声源向人的前后上下各方向偏移，听觉定位的效果逐渐衰减。此时，人们就需要转动头部，以改变双耳相对于声源的位置，形成方位知觉。

平衡觉主要是指内耳的前庭和半规管提供感觉信息。运动觉则是指身体各部分的肌肉和肌腱内的感受器提供的关于机体空间位置的信息。平衡觉和运动觉对于知觉上下两种方位提供了非常关键的信息。

对物体的距离、方位等空间特性的知觉可以总称为空间知觉，它是人的知觉活动中最

重要的方面。在空间知觉过程中，涉及视觉、听觉、触觉、本体感觉等多个感觉通道的协同作用。

三、时间知觉

经验丰富的老师不仅幽默风趣，他们还善于合理地处理课上内容的详略，与时间进程配合得相当默契。让人惊叹的是，他们甚至不需要戴手表，而常常在他们说出“今天的课就到这里”时，下课铃声适时响起！这种对时间的准确把握要归功于他们的时间知觉。

时间知觉是指客观物质现象延续性和顺序性在人的头脑中的反映。时间是客观存在的，但是人们对于时间的知觉却存在主观性，对于时间的判断和估计也存在一定的个体差异。时间知觉不是由某种特定的刺激所引起的，也没有特定的感觉器官。时间知觉具有四种形式：（1）对时间的分辨，指的是人们按照时间的顺序，把各种活动区分开来；（2）对时间的确认；（3）对持续时间的估计；（4）对时间的预测。

人是通过各种进行周期性变化的事物来反映时间的，这些手段包括内在标尺和外在标尺两方面。时间知觉的外在标尺，包括自然界的周期性变化和计时工具。太阳的东升西落、月亮的盈亏圆缺、季节的更替变换，这些自然现象，可以作为衡量时间的标尺。在此基础上，人们发明了滴露、日历和时钟等计时工具，用来精确地计时。自然界的其他客观现象也可以作为知觉时间的线索，如树木的年轮、动物的牙齿等，通过这些现象来知觉时间，称为物化时间感。时间知觉的内在标尺，主要指人体内部的生理节律变化，如呼吸、脉搏、消化与饥饿等，人们可以用来知觉时间。总体上看，人的作息节律基本上以 24 小时为一个周期。人体还存在一种生物钟现象，一个人的体力、智力和情绪有高潮和低潮，呈现周期性变化，研究者发现，青年学生体力以 23 天为一个周期，情绪以 28 天为一个周期，智力以 33 天为一个周期，尽管这些研究还有待进一步证实，但是生物节律变化可以作为人们知觉时间的标尺，现已被大多数研究者所认可。

我们的时间知觉受到情绪状态的影响。如我们常说“欢娱嫌夜短，寂寞恨更长”，就是说，开心的时候，总是觉得时间过得很快，情绪低落的时候，就觉得时间特别的漫长。爱因斯坦为了让门外汉更容易了解相对论，有一段话相当著名：“一个男人与美女对坐一小时，会觉得似乎只过了一分钟；但如果让他坐在热火炉上一分钟，会觉得似乎过了不只一小时，这就是相对论”，爱因斯坦这句话，也表明人的情绪状态对人的时间知觉的影响。人的感觉通道也影响了时间知觉，如在判断时间间隔的精确性方面，视觉辨认的精确度可以达到 0.05～0.1 秒，触觉辨认可以达到 0.025 秒，听觉辨认可以达到 0.01 秒。

四、运动知觉

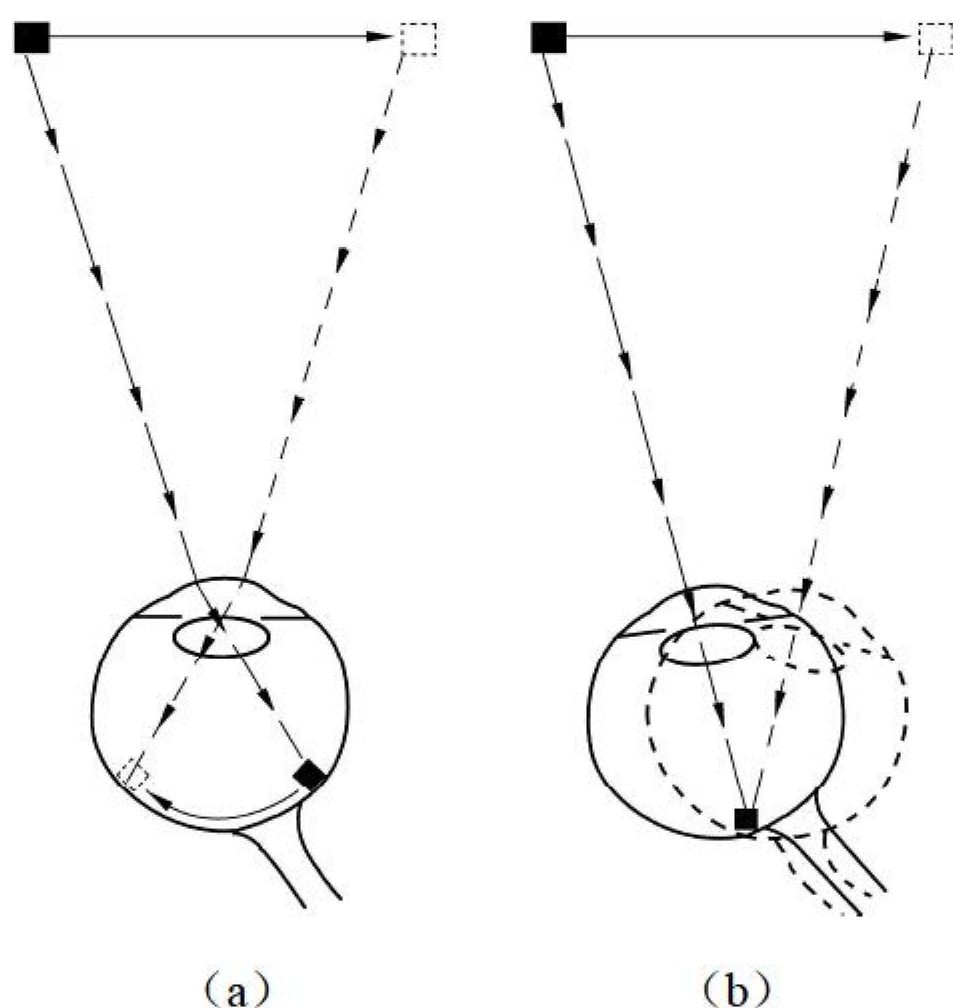
运动知觉是指，人对物体在空间中位移的知觉。运动知觉与空间知觉和时间知觉有着密切的关系。根据实际物体是否真正发生位移，运动知觉可以分为真动知觉和似动知觉。

1．真动知觉

真动知觉是指物体产生实际的位移时引起的知觉。物体运动的速度处在一定的范围内时，才会产生真动知觉。速度过慢，人们不能察觉到运动的痕迹，如钟表时钟的运动，速度过快，如光速，人们也不能看清它的运动轨迹。物体刚刚运动可以被察觉出运动的速度称为运动知觉下阈，物体运动刚刚不能被觉察时的速度称为运动知觉上阈，研究者发现，物体在 2 米距离时，运动知觉的下阈角速度为 0.003 弧度/秒，上阈角速度为 0.3 弧度/秒。真动知觉的感觉信息有两种来源：视网膜上视像的位移和知觉者头部及眼睛的运动。

图 3-17（a）表示了视网膜像的位移。当物体从实线位置运动到虚线位置时，如果眼睛保持不动，则物体在视网膜上的视像会产生相应的移动，视网膜上相关区域的感受器依次受到刺激，这种感觉信息经过大脑的加工，形成运动知觉。这种运动知觉方式称为网像运动系统。

在运动知觉过程中，为了更好地观察运动物体，人的眼睛、头部甚至身体会跟随运动物体移动，以使物体的像投射到视网膜的中央凹上，如图 3-17（b）所示。这时物体在视网膜的视像，相对于视网膜基本上没有发生位移，仍然会觉知到物体的运动。这是由于人在运动知觉的过程中，整合了来自动眼肌、颈部甚至身体其他部位的肌肉和关节的运动信息，最终形成关于物体运动的知觉。这种运动知觉方式称为头—眼运动系统。



（a）　　（b）

图 3-17　真动知觉的感觉信息来源

2．似动知觉

似动知觉是指，在一定条件下，物体本身没有发生位移时，人们可以知觉到运动，或者发生不连续的位移时，人们知觉为连续运动的现象。似动知觉包括动景运动和诱导运动。

动景运动又称Φ现象，是指两个刺激按一定的空间间隔和时间间隔相继呈现时，人看到原来静止的两个物体的连续运动的现象。如当两个灯泡间隔一段距离，以一定的时间间隔先后亮起，我们就会感觉到有光点在两个灯泡间移动。电影放映正是运用这一现象，使得观众产生连续运动知觉的。电影胶片是由一系列连续性的画面组成，分别观看这些画面

时，它们是不连续的，如果胶片以一定时间间隔（24 画面/秒）的速度放映，便会产生连续运动的感觉。

诱导运动是指，由于一个物体的运动，在缺乏参照的情况下，使其邻近的一个静止物体产生运动的现象。例如，在晴朗而略微有云的夜空，由于云彩的运动，人觉得月亮好像在朝相反的方向运动。一般，人们习惯于把较大的物体当成静止背景，较小的物体在其中移动。

五、味觉

只有舌头有味觉官能。味觉器官实际上是舌头上的 200 多个味觉芽。这些味觉芽包括以下 4 种基本味觉的化学感受器官：甜味、咸味、酸味和苦味。这 4 种味觉组合在一起形成一大块味觉区域，如同视觉的几种基色可以通过化学感受器官组成所有可见颜色的浓淡。

这些基本味觉只限于舌头上的某些部位，例如，甜味在舌尖，酸味在舌两侧，咸味在舌边，苦味在舌上面。咸味、甜味和酸味这 3 种是混合的味觉，而苦味是独立的味觉。

人的味觉有 4 种奇妙的规律——对比、相抵、相乘和变味。

在糖水中加入极少量苦味的奎宁，人们可能认为甜味会减轻，其实恰好相反。据日本科学家试验：在 15%蔗糖水中加入 0.001%的奎宁，尝起来，会感到比原来更甜。这种相反相成的味觉现象叫做“对比”。俗话说“要想甜，加点盐”也是这个道理。在 10%、25%或 50%的蔗糖溶液中，分别添加相当于蔗糖量的 1.5%、0.6%或 0.25%的食盐，同样会更甜。应用这种方法制作甜咸点心、糖三角、元宵馅，别有风味，而且省糖。

味觉还有相互抵消的现象。吃肥肉蘸醋解腻，羊肉放醋去膻，味精可以缓解咸味和糖精的苦味，糖可以减轻苦味和酸味。在药剂配伍中，蔗糖是良好的矫味品，它可以减轻药物中不愉快的味道。水果所以有甜、酸甜、微酸和酸之分，取决于水果中的糖酸比值。

东北名肴小鸡炖蘑菇，吃起来格外鲜美，其中有味觉的“相乘”现象。因为鸡肉中含谷氨酸，蘑菇含乌苷酸钠，两者混合，鲜味可增加几十倍。这种“相乘”现象使人得到启迪，20 世纪 60 年代生产了一种特鲜味精，把乌苷酸钠（或肌苷酸钠）与谷氨酸钠（普通味精）混合，鲜味可增加 40～160 倍。有趣的是两种糖混合也能增加甜度。蔗糖甜味为 1，葡萄糖是 0.74，如果将 27%的蔗糖与 13%的葡萄糖混合，它的甜味竟与 40%的蔗糖相似。

变味现象大致有 3 种。一是简单变味，喝了硫酸镁（泻盐，苦）再喝普通水感觉甜：喝了鲜汤再吃桔子则苦。海南岛引种了一种花生米大小、又黄又红的“神秘果”，吃后 5 分钟，再尝苦、涩、酸、咸等味，都成了甜味。果中含一种有变味功能的蛋白酶，吃上 2 微克，就可以使舌头变味保持 3 小时。二是习惯性变味，初次喝啤酒的人往往说它“像马尿”，喝过几次就习惯了，这是味觉的一种适应。三是复杂变味，单纯味觉只有甜、酸、苦、咸 4 种，其他千变万化的味道都是这 4 者的混合。以白酒为例，酒内香、甜、辣、苦、涩各味配比协调，就形成了特有的风味。江西名酿“四特酒”，就是由于具有香、辣、苦、涩特点，它是由周恩来总理命名的。

六、嗅觉

人的嗅觉主要是用来察出食物的气味的。人的嗅觉器官与动物的相比很不发达，实际上只是鼻孔内一块 2 平方厘米左右的粘膜。大脑中的嗅觉中心也相当小。

人鼻这个嗅觉器官只能察出分子形式的 4～7 种基本气味。周围空气中无数的气味是这些基本气味的混合。

呼吸一次，人的鼻子大约能察出：10 000 个六氟化硫（SF6）分子；500 000 个硫醇（CH3—SH）分子；50 000 000 个香草分子；100 000 000 个樟脑分子；1 000 000 000 000 个石炭酸分子。

相比之下，狗鼻子的嗅觉器官——粘膜面积大约是 150 平方厘米——比人的嗅觉器官大约灵敏 74 倍。

七、社会知觉

社会知觉是指，人通过感觉器官对社会对象整体属性的感知。社会知觉的概念是由美国心理学家布鲁纳于（Bruner J. S.）1947 年提出并使用的。在社会生活中，人们知觉到的信息可以分为两类：对物知觉和对人知觉。社会知觉的主要对象是人。在社会知觉基础上，个体形成对他人的印象和判断。

社会认知在战争中特别有用武之地，因为这不仅是交战双方实力的抗争，也是交战双方心理上的搏斗。早在战国时期，心理战就成为战争的重要组成部分，一些谋臣智将就演绎了丰富多彩的心理战，这些心理战故事可以帮助我们理解人类的社会知觉。

孙膑智高灭庞涓：急于称霸又骄傲自恃的魏惠王派大将庞涓率军攻打韩国。面对魏军的进攻，比较弱小的韩国，大为恐慌，急忙派使者向齐国求救。齐国派田忌为大将，孙膑为军师，率领大军前去救援。田忌采用孙膑的计策，率兵径捣魏国国都大梁。庞涓听到这个消息，立即从韩国撤兵，准备回师救援，不料齐军已越境向西进入魏国的国土了。孙膑闻知庞涓从韩国撤回，便向田忌献计说："魏国的军队一向骄傲轻敌，自以为兵强马壮，齐军不敢与其决战。而且庞涓此次从韩国回来，求战心切，因而必然会轻兵冒进。我们可佯装怯战，诱敌深入，待机破之。"

不几日，齐军向后撤退。后撤的第一天在驻地垒了 5 万人的锅灶，第二天减去一半，第三天只剩下两万人的锅灶。庞涓见后，大喜过望，认为锅灶日益减少，说明齐军每天都逃亡甚众。于是只率一支轻骑部队，昼夜不停地急速追赶。孙膑知道庞涓已经中计，决定在马陵设伏，歼灭敌人。

他令士兵们把路旁的树木砍倒，堵住通路，只留下路边一棵参天大树，削去一段树皮，在树白上写下了"庞涓死于此树下"七个大字。接着又挑选一万名弓弩能手埋伏于道旁，

并以大树边的火把为号，待火把举起，便一齐放箭。当天晚上，庞涓率军追到了马陵道，见马陵道已被横七竖八的树木所堵住，以为是齐军怕被自己赶上，不得已采取此种办法，顿时哈哈大笑，命士兵搬木开道。忽然发现道旁有棵大树，上面有一段白木显露，隐隐约约仿佛有字，庞涓忙命人点起火把。左右高举火把来到树前，庞涓定睛一看，上面竟是“庞涓死于此树下”几个字，不禁大吃一惊，方知中计，急令魏军撤退。这时，万箭已如飞蝗，径直冲着火把处射来，魏军猝不及防，纷纷死于乱箭之下。庞涓料难脱身，遂拔剑自刎。魏军经此惨败，从此一蹶不振。齐国因此战成为东方的强国。

孙膑减灶灭庞涓，正是利用间接暗示的方法。他用连续三天减少锅灶这一做法，给庞涓以提示，暗示自己的兵力日益减少，从而使其骄心益盛，判断失误，以达到欺敌的目的。另外，孙膑让人在树白上写下了“庞涓死于此树下”七个大字，有意对庞涓施以心理暗示，对其心理状态产生影响，使其失去信心，并生发绝望之念，因而精神沮丧，丧失斗志，终于不战自溃。

这种社会知觉等同于对物的知觉吗？其实不然。首先，在知觉对象上存有差异。对物知觉的对象往往是静止的、固定不变的。作为社会知觉对象的人，则具有一定的能动性。社会知觉一般发生在现实的社会交往环境中，因此社会知觉的过程往往是动态的。当社会对象在被知觉时，他会感觉到自己被他人知觉，有可能会进行必要的印象整饰。此外，社会知觉对象和知觉者之间是互动的，知觉者的行为表现会影响知觉对象，知觉对象的行为表现也会影响知觉者。其次，社会知觉和对物知觉在心理加工深度上存有差异。我们在对物知觉时，往往关注物体的基本特征（大小、长度、重量等）。在对人知觉时，情况要复杂的多。社会知觉一般可以分成三类：（1）对人的知觉。主要指通过对别人外部特征的知觉，进而认识和推测他们的动机、感情、意图等方面的内容；（2）人际知觉。即对人与人之间关系的知觉；（3）角色知觉。指的是对人们所表现出来对角色行为的知觉。从中可以看出，对人的社会知觉过程，不仅仅局限于单纯知觉其外部特征，还与知觉对象的内在心理品质相联系。

对人知觉的线索包括他人的仪表特征和表情特征等方面。从仪表特征来说，人们可以通过他人的服装、发型等方面知觉他人。表情特征包括人的面部表情、言语表情和姿势，其中面部表情最为重要，眼睛、眉毛、脸部肌肉的变化，都可以成为知觉他人的线索。言语表情包括他人的语音、语气以及说话的节奏等，古语有云“言为心声”，就是说明人们可以通过他人的言语表情，来体测他人的心理内容。

生活情境是十分复杂的，有时我们不得不使用一些认知策略，如借助刻板印象来简化信息加工过程，提高信息加工的速度。借助这些认知策略形成对他人的印象，有时候会导致一些知觉偏差。这些偏差主要包括：首因效应和近因效应、晕轮效应、投射倾向等。

八、阈下知觉

前文提到过神奇的阈下知觉，即在我们意识之外，却能够被唤起。造成这些阈下知觉

的刺激即阈下刺激。这些知觉对象以低于知觉者阈限的方式出现。对阈下刺激的知觉，称为阈下知觉。阈下知觉这一术语，在心理学中原先指的是强度极弱的刺激不能被有意识觉知的情境，现在这一范围有所拓展，指的是任何不能被个体有意识觉知的情境。尽管阈下刺激不能被知觉者有意识觉知，但确实影响了知觉者的认知、情绪和行为。

心理学对阈下知觉的科学探索历史较为短暂。20 世纪早期，心理学家就已经意识到阈下知觉的存在，并试图用科学的实验加以证实。在早期的研究中，心理学家大多使用字母、数据或几何图形作为研究材料，将这些材料放到距离被试很远的地方，使得被试不能看到或者看到的只是一些闪烁的点，有时候，研究者也使用听觉刺激作为研究材料，但是这些知觉刺激强度十分微弱，被试很难听得清楚。研究者发现，尽管被试宣称他无法看到或听到这些刺激，但是，当研究者将这些刺激材料和其他无关刺激放在一起，如一半是已经呈现过的字母或声音，另一半是被试不熟悉的刺激材料，要求被试猜测哪些刺激是先前呈现过的，结果发现，被试的正确猜测率远远高于随机概率，这表明，尽管被试认为他们不能够觉知到生活中的某些刺激，这些刺激确实对他们的行为产生了影响。此后，采用类似实验程序的研究，都获得了类似的结论。心理学家意识到，阈下知觉的存在并不是一种科学幻想，而是一种客观存在的现象。

随着现代研究方法的兴起，心理学家有可能在严格的实验室的条件下，对阈下知觉进行科学的探索和分析。目前最为常用的方法借鉴了认知心理学研究中的启动现象。启动是指，先前呈现的信息对后续信息决策的影响。20 世纪 70 年代英国心理学家马塞尔（Marcel A.）发现，当要求被试判断字符串是词（如 doctor）还是非词（如 ctdoor）时，如果在个体判断“doctor”是否是一个正确的单词前，先呈现与“医生”语义上有关联的词汇（如“护士”），与先呈现与“医生”语义上没有关联的词汇（如“黄油”）相比，被试的判断反应时要快很多。马塞尔发现，即使“护士”这个词汇阈下呈现，被试无法有意识觉知到，“护士”仍然促进了被试对“医生”的判断反应时。这一实验有力地证明了阈下知觉现象的存在。

阈下知觉现象受到其他方面研究的支持。神经科学研究发现，神经损伤的病人，尽管他们宣称他们不能看见某些刺激，但是他们的反应却是建立在这些刺激的基础上的。以视盲病人为例，由于他们的视觉皮层受到部分损伤，他们不能感知视野内特定区域的刺激，然而尽管这些病人宣称不能看到盲区内的刺激，他们却可以猜测这些刺激的大小、形状和方向。

阈下知觉在其他心理学科中受到研究者的重视，消费者心理学中的阈下广告研究，认为广告中呈现的信息，可能受众难以有意识地觉知到，但是这些信息会影响受众将来的消费决策。一个十分著名的例子是韦凯利（Vicary J.）1957 年进行的研究。韦凯利是一个市场营销研究专家，他在事后宣称，在 6 个星期内，有 45 699 名观众在看电影的时候，接受了广告信息“eat popcorn”和“drink coca-cola”，每一种广告信息每隔 5 秒钟以一秒的 3/1000 速率呈现，广告信息呈现的时间太短，观众是很难看清楚广告内容的，尽管观众没有看到这些信息，但是却影响了观众的消费行为。韦凯利发现，经过 6 个星期的阈下广告，爆玉米花的销量上升了 57.7%，可口可乐的销量上升了 18.1%。

查荣克（Zajonc R. B.）在 20 世纪 60 年代提出的纯粹接触效应现象，为阈下知觉的存在提供了有说服力的证据。纯粹接触效应是指，某一刺激仅仅由于多次呈现，使得个体接

触这一刺激的次数较多，个体对该刺激的喜欢程度将会增加。1969 年，查荣克等人进行了一项现场研究。实验中，他们在两个同样规模的大学里，在一份学生报纸上做广告，他们仅仅在广告栏里印刷了一些由 7 个可发音字母组成的无意义音节，这些无意义音节在广告中出现的次数是不一样的。一段时间后，他们对两所大学的学生进行问卷调查，要求他们对一系列无意义音节进行喜好程度判断，结果发现，尽管学生不能有意识记得在什么地方见过这些无意义音节，但是有趣的是，随着广告上刊登次数的增多，学生的喜好程度随之增长。查荣克也发现，即使这些刺激是阈下呈现的，也可以探测到纯粹接触效应。纯粹接触效应是当前心理学家研究的比较成熟的领域，研究者采用不同的研究材料，如中文符号、无意义音节、不规则几何图形、日文文字、抽象画、人物面部图片、声音以及音调等，都支持了这种现象的存在。波恩斯坦（Bornstein D.）1989 年对近 200 个纯粹接触效应研究进行了分析，有力地证明了纯粹接触效应现象存在的合理性。消费者心理学者对阈下广告和纯粹接触效应研究进行了结合，希望在广告设计中加以使用，提出了一些应用纯粹接触效应的原则：广告本身可以复杂有趣一些，但产品信息应相对简单，广告长度应该尽量简短，并以相异的时间序列播出，比如可以插在其他广告中或者影视剧中播出。

阈下知觉对我们的教育具有十分重要的意义。当前网络游戏十分盛行，目前流行的网络游戏，如类似 CS 之类的暴力游戏，基本套路都是拿着不同类型的武器对打，看谁先把对方的“血”打光。如果说，电视里过多的暴力镜头对青少年起了不好的影响，那么这类游戏的残酷性是否也造成了负面效应？这种可能性是存在的。青少年的价值观和人生观尚未完全确立，存在很大的可塑性，在暴力游戏潜移默化的影响下，有可能会增加青少年在现实生活中的暴力倾向，导致青少年形成错误的人生观和价值观。

第四节　错觉

人类能否避免错觉？答案或许会让所有人失望。由于我们感觉器官的限制，我们的生活中处处充满了错觉。但是，错觉并不完全是噩梦，它们甚至能给我们带来便捷高效的帮助。什么是错觉呢？错觉是指人在特定条件下，对客观事物必然产生对某种固定倾向的不正确的、歪曲的知觉。在特定条件下对客观事物必然产生的某种有固定倾向的歪曲知觉。错觉与幻觉不同，它是在一定条件下必然产生的，个体差异只表现在错觉量上的变化。

人类很早就已发现错觉现象。《列子》就有记载：孔子东游，见两小儿辩斗，问其故。一儿曰：“我以日始出时去人近，而日中时远也。”一儿以日初出远，而日中时近也。一儿曰：“日初出大如车盖，及日中，则如盘盂，此不为远者小而近者大乎？”一儿曰：“日初出沧沧凉凉，及其日中如探汤，此不为近者热而远者凉乎？”孔子不能决也。两小儿笑曰：“孰为汝多知乎！”这是大家熟知的两小儿辩日的故事。其实，不管是早上还是中午，太阳距离地球都是一样的，两小儿为什么会觉得距离不一样呢？这是因为错觉的缘故。古希腊时期，亚里士多德就已经观察到错觉现象。他发现，将食指和中指交叉，中间夹上圆珠，就有两个圆珠的感觉，这其实是皮肤错觉，因为这是心理学文献上第一个错觉现象，又称

为亚里士多德错觉。

错觉的种类很多，常见的有大小错觉、形状错觉、方向错觉、运动错觉、时间错觉等。在众多的错觉中，以视错觉最为普遍，它常发生在对几何图形的认知上。下面就来看看几个有趣的错觉介绍和图示：

一、空间位置错觉

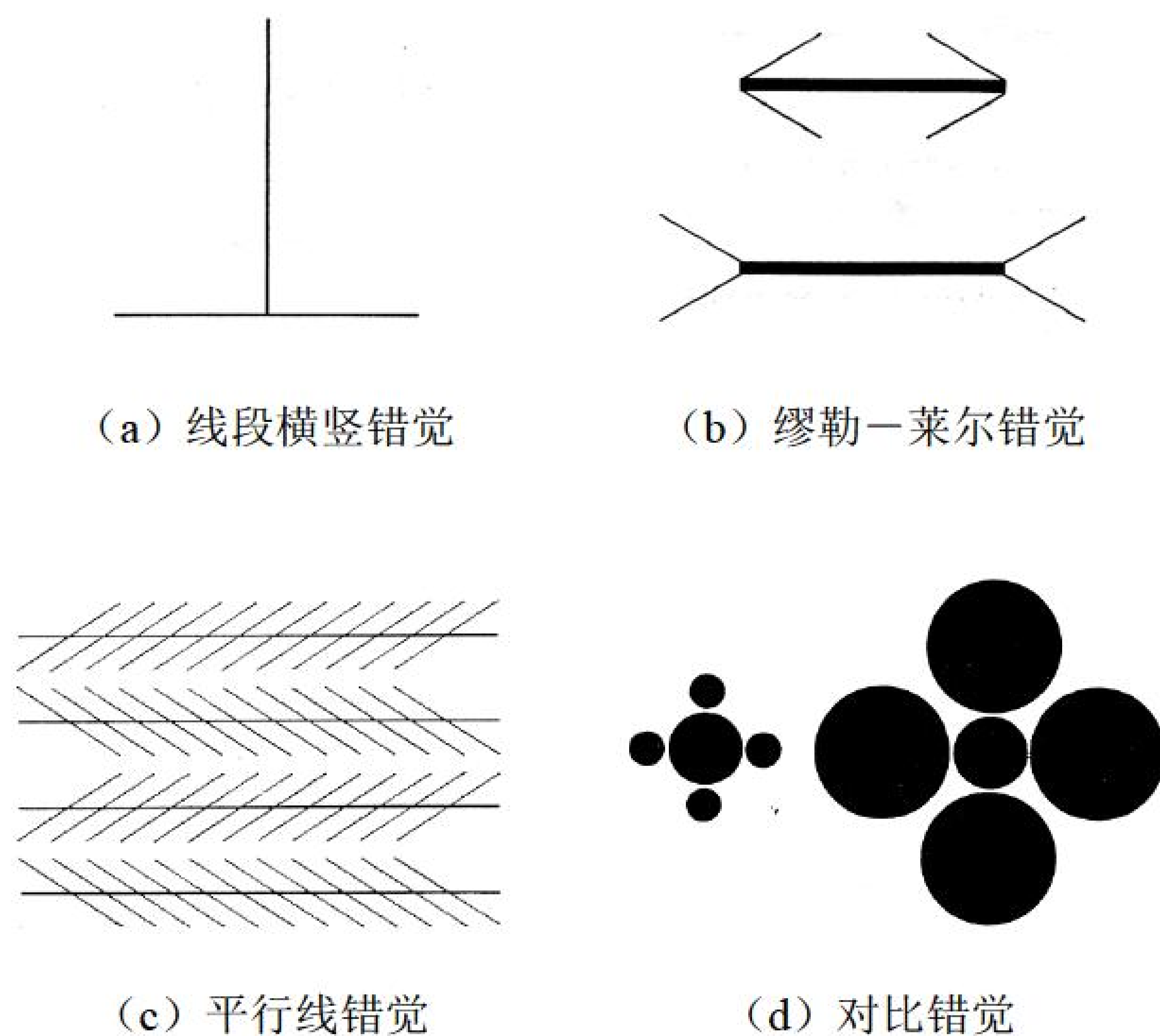
人们对某些对象的几何属性（长短、大小、角度）等的知觉，由于某些原因产生错误，称为空间位置错觉。大小错觉主要包括：

（1）线段横竖错觉。图 3-18（a）中，两线段的长度实际相等，但看起来垂直线显得长。

（2）缪勒－莱尔（Muller-Lyer）错觉。图 3-18（b）中，两条直线长度相等，因加上不同方向的箭头，看起来下边一根就显得长。

（3）平行线错觉。图 3-18（c）中，几条平行线，由于附加在上面的线段方向不同，看起来平行线就不平行了。

（4）对比错觉。图 3-18（d）中，中间两个圆的大小实际相等，因各被不同大小的圆所包围，看起来左边中间的圆比右边的大。



（a）线段横竖错觉　（b）缪勒－莱尔错觉

（c）平行线错觉　（d）对比错觉

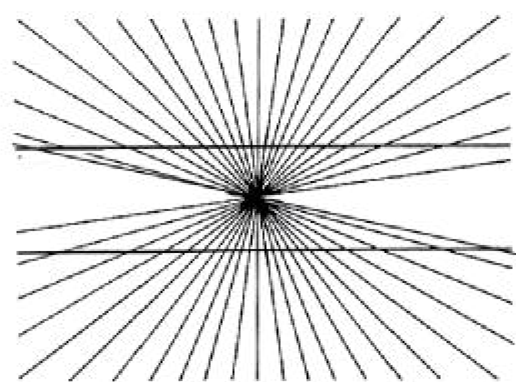
图 3-18　大小错觉

（5）月亮错觉。月亮错觉指的是，当月亮在水平线上时，比月亮在正顶上时看起来显得大些。

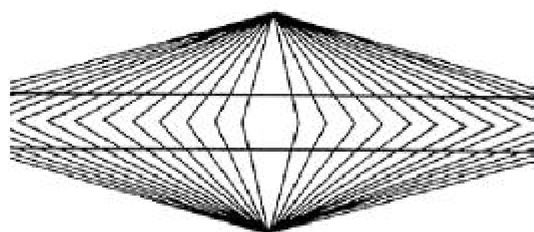
除了大小错觉外，空间位置错觉还包括形状和方向错觉。主要包括：赫尔岑错觉和冯特错觉。图 3-19（a）和（b）中，两条平行线由于附加线段的影响，使得平行线看上去不

再平行了。

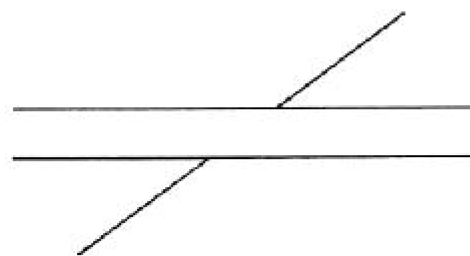
波根多夫（Poggendoff）错觉。图 3-19（c）中，一条直线被两条平行线切断后，看上去不再是一条直线。



（a）冯特错觉



（b）赫尔岑错觉



（c）波根多夫错觉

图 3-19　形状和方向错觉

二、明度错觉

人们对对象的明度知觉，由于受到其他外在环境的影响，导致错误知觉，称为明度错觉。图 3-20 左边的图形中，如果你仔细看中间四个灰色小方块，你会发现，最左边的中间方块颜色最深，最右边的中间方块最浅。其实，这些方块颜色都是一样的，但是，由于和四周量度对比关系不同，使得同一块灰色方块，在黑色背景上比在白色背景上明度高。也就是说，对比色之间差异越大，效果越强。

图 3-20 右边的图形中，我们看到白色线条中好像有灰色的点存在。这是因为，每一条白色对线被黑色方块包围，这些黑色由于对比效应显得更白，但在白色线条对交叉处，因为交叉部分只是接触到黑色的一部分，交叉部分较少，看起来亮度不高，使得看上去交叉处出现了灰点。

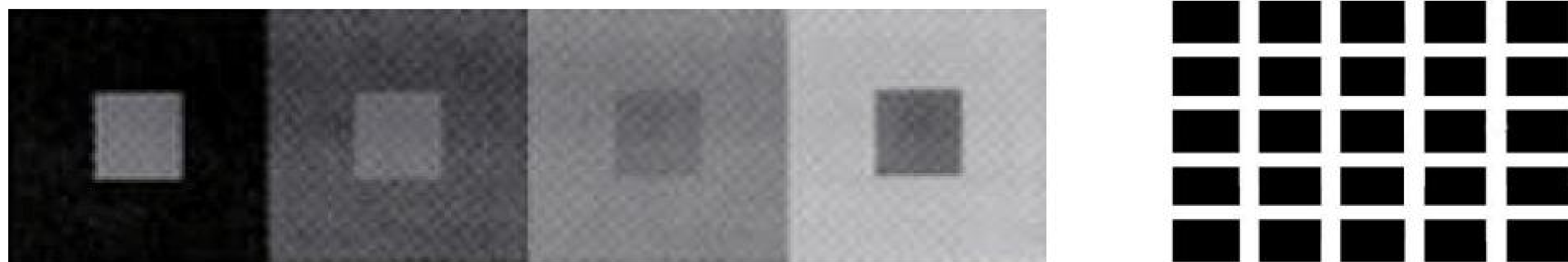


图 3-20　明度错觉

三、运动错觉

运动错觉包括两种情况：一是对不存在运动的对象，产生运动知觉；另一种是错误判断对象运动的方向。在图 3-21 左边的图形中，如果你凝视着图中间的圆形，会发现这些圆

形可以运动。在图 3-21 中间的图形中，你先注视图中的黑点，然后再向前向后观察，会发现图形的内圈和外圈会向不同方向转动。在图 3-21 右边的图形中，可以发现，中间的白色图形在向外不断膨胀。

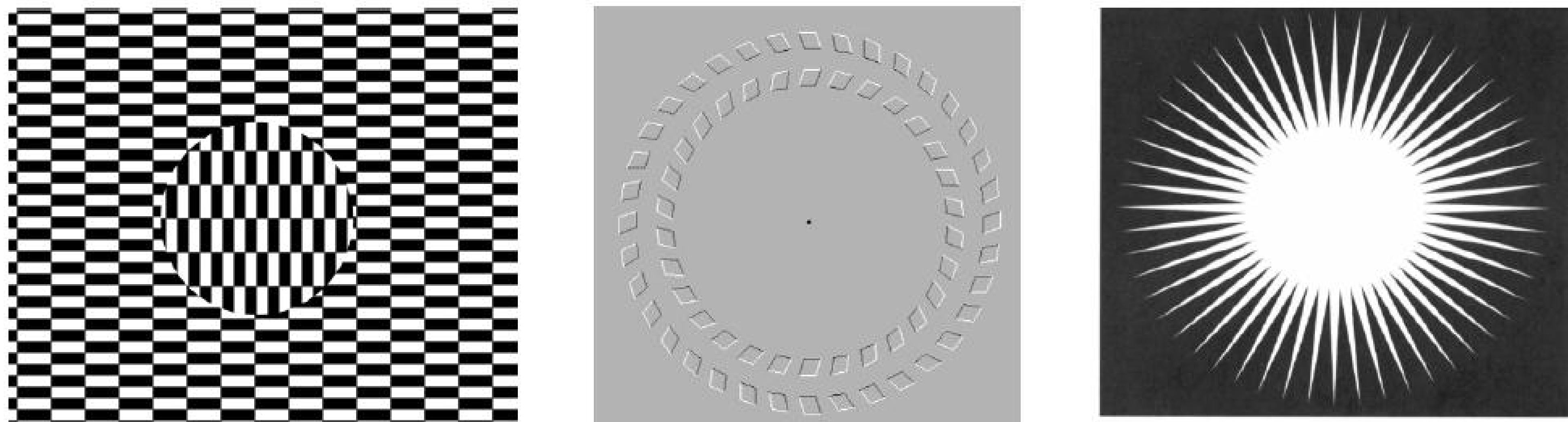


图 3-21　运动错觉

四、其他错觉

对物体表面形状的估计，也会使人作出错误判断。用同种材料制成的重量相同、体积不同的物体，可以形成形重错觉（感到小的重，大的轻）。比方说，把两个有盖的桶装上沙子，一个小桶装满了沙，另一个大桶装的沙和小桶的一样多。当人们不知道里面的沙子有多少时，大多数人拎起两个桶时都会说小桶重得多。他们之所以判断错误，是看见小桶较小，以为会轻一些，谁知一拎起来竟那么重，于是过高估计了它的重量。这种错觉称为形重错觉。

各感觉之间相互作用也会形成错觉。在大厅中听报告时，当眼睛看报告人时感到声音是从前方来的，可是在视线移开后就感到声音实际上是从旁边的扩音器中传出来的。在灯光下听有强弱交替出现的声音时，会感到光随音的变化节奏时明时暗。

错觉在生活实践中有一定的作用。在建筑物形状设计、服装设计、图案设计、房间布置中，有时要利用错觉引起意外的心理效应，给人们生活带来舒畅和愉悦。如我们说，胖子应该穿竖条衣服，瘦子应该穿横条衣服，就是运用了人们的错觉。有时我们要识别错觉，避免错觉产生不利影响。如学生学习几何，判断线段和图形时，要提醒学生切勿轻易相信图形的表面知觉。

第五节　模式识别

人类的认知过程究竟如何发生？其中的机制是什么？为什么知觉对某些刺激的感知便利性远高于另一些刺激？为什么我们会有错觉？这些问题在模式识别的研究中被赋予很多令人满意的解释，模式识别给心理学界带来突破性的启发。模式识别（Pattern Recognition）是认知心理学知觉研究领域之一，同时它也是人工智能、神经生理学等学科高度关注、广

泛研究的课题。模式识别虽然是知觉的功能，但是它与感觉、记忆、学习、思维、情绪情感等心理过程均有千丝万缕的关系，是透视人类心理活动的重要窗口，因而引起了心理学家的极大兴趣。从19世纪末开始，格式塔学派的心理学家们就在知觉研究中深入讨论了模式识别问题。到了1950年左右，认知心理学在继承格式塔学派的相关成果基础上，对模式识别领域进行了大量研究，提出了不少具有创造性的理论模型或假说，使人类对自身模式识别过程的理解更加深刻、清晰。在这一节中，我们将对认知心理学视野中的模式识别概念、模式识别过程、模式识别的信息加工，以及模式识别的理论模型或假说等，进行比较全面的介绍。

一、模式识别的概念

在人类的知觉能力中，最引人注目的是对熟悉的感知信息模式的识别。正因为拥有这种能力，人们才能在茫茫人海中认出自己的亲人和朋友、能阅读书刊杂志、能知道品尝的是什么美味佳肴、能辨别野草鲜花，或者迅速判定自己在城市中的位置。在日常生活中，每个人都在经常地进行模式识别，以保证心理与行为过程的顺利进行。

在界定模式识别之前，首先需要弄清楚模式的内涵。美国心理学家索尔索（Solso R. L.）认为，模式指的是感觉刺激的复杂结构，人类观察者可能将这种结构识别成某一种物体。王甦认为模式是指由若干元素或成分按一定关系形成的某种刺激结构，也可以说模式是刺激的组合。日常生活中作用于人的感觉通道的信息模式纷繁复杂，与心理学实验室的刺激模式大相径庭，不是各种光点、线段、纯音等，而是物体、图像、符号、言语等，有些模式比较简单，有些模式则比较复杂。其中复杂模式本身又由若干元素构成，这些元素被称为子模式。每一个感觉通道都有自己适宜的信息模式，而在任何感觉通道中，一个模式必须区别于其他的模式，才能得到准确识别。认知心理学研究的模式识别包括视觉模式、听觉模式、触觉模式、味觉模式、嗅觉模式等，但是，以视觉模式和听觉模式的识别为主。迄今为止的有关模式识别的理论模型或假说，大都建立在视觉模式识别和听觉模式识别研究的基础上。

模式识别，就是个人能够确认自己知觉的某个模式是什么，并把它与其他模式区分开来。或者说就是个人把当前出现的环境刺激看成是他已经储存在记忆中的某种东西。《心理学百科全书》把模式识别界定为，人们把输入刺激（模式）的信息与长时记忆中的信息进行匹配，并辨认出该刺激属于什么范畴的过程。由此可见，模式识别（recongnition）就是再认知（re-cognition）过程，同时也是一个归类过程。在模式识别过程中，个人对某一个模式判断它属于已经分好的若干类别中的某一类，即确定了刺激信息的模式属于什么范畴，并赋予模式以某种符号作为名称，从而完成从模式到符号的转换，实现对某种具体事物的识别。

模式识别过程是感觉信息与长时记忆中有关信息进行比较，以决定这些信息与长时记忆中的哪个项目最为匹配的过程。模式识别依赖人的知识和经验，离开已有的知识和经验，个人就无法理解刺激信息模式的意义，当然也就不能识别它。模式识别一般要经历分析、

比较和决策三个阶段，才是达到对模式的完全识别。模式识别的第一个阶段是分析，即把感觉记忆（感觉登记）中的信息按其原来的物理形式抽取出来，并把这些信息分解成它的各个组成部分，把握它的内容、结构、特征等。第二个阶段是比较，比较就是把分析阶段抽取出来的信息，与长时记忆中已有的各种信息进行比较。这里涉及了长时记忆中信息的编码与储存问题。如果长时记忆中的知识和经验，能够与感觉记忆中的信息进行比较，那么两者的编码必须具有相当大的一致性，否则比较过程根本无法进行。第三个阶段是决策，在刺激信息与长时记忆的各种记忆编码进行比较之后，就可以对刺激信息模式与哪一种记忆编码最为匹配作出判断，从而了解模式的意义，赋予模式名称，使刺激信息模式得到完全识别。

人们是怎样进行模式识别的？人在识别自己的老朋友时，是首先认出他的眼睛、鼻子、耳朵、手脚、身躯等呢，还是先识别出一个完整的人，然后才识别出组成部分？模式识别的过程是建立在对模式各个部分识别的基础上，还是由整体的假设引起的，即先识别整体，再识别各个部分，还是先识别各个部分，然后识别整体呢？前者称为对信息的自下而上加工，后者称为对信息的自上而下加工。这一问题被称为“分析矛盾”。随着认知心理学研究的不断深入，目前已经很少有人把这两种信息加工过程割裂开来，看成是相互矛盾的信息加工序列，而是认为它们是同时发生、相辅相成的信息加工过程。1975 年，帕尔玛（Palmer S. E.）在《记忆与认知》一书中，对上述两种信息加工方式及其关系进行了深入探讨，认为两者同时进行。他引用了这样一个例证，即在孤立情况下和有联系情况下对人脸各部分的识别。在有联系情况下，被试能够轻易识别人脸的各个部分；在孤立的情况下，那些刺激模式就显得模棱两可，识别的速度和准确性大大降低，但是如果提供更多的细节或信息时，那些眼、耳、鼻等面部器官也是可以识别的。

二、模式识别的理论模型

1．模板匹配模型

模板匹配模型最早是在研究机器模式识别中提出的，后来被用来解释人的模式识别。这一模型的核心理念是：在人的长时记忆中，储存着许多来自过去生活的外部模式的袖珍复本。这些袖珍复本就是模板（template），它们与外部模式有一一对应的关系。当外部刺激作用于人的感觉器官时，这些信息就会得到编码，并与早已储存在长时记忆中的模板进行比较，以确认这一刺激模式与哪一个模板有最佳匹配，一旦刺激模式确认为与某个模板相同，来自外部的模式就得到了识别。

在模板匹配模型中，最基本的假设是，来自外部的刺激信息模式，以其固有的物理形式得到编码，并直接与长时记忆中储存的模板进行比较，那些与模板最佳匹配的模式就得到识别。因此，按照模板匹配模型的基本观点，为了识别某个特定的模式，个人必须在长时记忆中预先储存与之相对应的模板。在模式识别过程中，如果输入的刺激模式在大小、形状、方位等方面稍有变化，那么每个变化了的模式都要求有与之对应的模板，否则就不能得到识别或发生错误的识别。这样一来，来自外部的刺激模式要想得到正确识别，就对

个人的记忆提出了极高的要求，人的大脑中必须储存难以计数的模板，从而极大地增加了记忆的负担。但是，人在模式识别中表现的并不像这样刻板，人对刺激模式的各种变异具有极大的适应性。一般情况下，人可以毫不困难地识别各种变异的刺激模式，如用不同字体写出的同一个英文字母，甚至写出的字母的大小与方位与标准字母差别极大也没有关系。因此，为了解释人在模式识别中表现的高度灵活性，研究者提出，在模板匹配之前，人对输入的刺激模式进行了预加工，对刺激物的形状、大小、方位等进行了调整，使之标准化。

模板匹配模型的基本观点得到了很多实验结果的支持，在此对其中一个实验略作介绍。菲利普斯（Phillips W. A.，1974）让被试判断两个先后呈现的棋局模式的异同，两个棋局模式呈现时的空间关系如下：（1）重叠，第二个模式呈现在第一个模式的同一位置；（2）位移，第二个模式相对第一个模式作水平方向位移。结果表明，当两个棋局模式呈现的间隔在 300ms 以下时，重叠情况下的正确判断率高于位移情况下的正确判断率；在间隔 600ms 时，实验结果则出现了相反的情况。这说明在视觉存储的时间内，两个模式的空间重叠有利于模式识别，即模板匹配在模式识别中是有重要作用的。在实际生活中，模板匹配模型也得到了日益广泛的应用，如使用计算机识别银行账户、信用卡、社会保险卡、商品条形码等刺激模式，都采用了模板技术的思路和方法。

模板匹配模型虽然可以解释人的某些模式识别，也得到了来自实验与应用的两个方面的支持，但是，它存在的局限依然是非常明显、不容回避的。首先，按照这个模型的观点，如果没有预先储存的相应的模板，就不能识别任何一个模式，那么，在人的长时记忆中就要储存无数的模板。这不仅会给人造成沉重的记忆负担，而且也会使模式识别过程缺少灵活性。其次，模板匹配模型无法解释人为什么能够迅速识别一个新的、不熟悉的模式之类的常见的事实。第三，模型中刻意回避了几个关键问题，使它的正确性令人怀疑。模板与外部刺激模式能够进行比较，两者的编码应是相同或极其相似的，但模型并没有说明模板的编码形式。外部刺激模式与模板进行比较，是平行加工的，还是系列加工的？还有，对刺激模式的加工，是从局部特征开始的，还是从整体特征开始的？当然，这些问题并非模板匹配模型所独有，其他的模式识别模型同样存在。这些问题均与知觉过程和知识表征有关，目前还没有得到很好的解决。

2．原型匹配模型

原型匹配模型与模板匹配模型关系密切，主要是针对模板匹配模型的不足提出的一个新的理论假说。原型是一组刺激的抽象物，它包含同一模式的许多相似的形式。它被看作一类客体的内部表征，是对一个类别或范畴的所有客体的概括表征。原型反映着一类客体具有的基本特征，却并不表示任何特殊的客体。因此，在原型匹配模型看来，长时记忆中储存的不是与外部模式一一对应的模板，而是各种原型。在模式识别过程中，外部刺激模式只需要与原型进行比较，以确定两者是否匹配。由于原型是一种概括的表征，这种比较不要求严格的一一对应的准确匹配，只需要近似的匹配就可以了。当某个外部刺激模式与某个原型有最近似的匹配，识别者就可以迅速把该刺激模式纳入这一原型所代表的范畴，从而得到识别。如果某些客体属于同一个范畴或类别，即使它们之间在形状、大小等方面存在很大的差异，那么也可以通过与原型的匹配得到准确的识别。这就意味着，只需要远

远少于模板数量的原型，就可以迅速准确地进行模式识别。这不仅减轻了记忆的负担，也表明只要存在相应原型，新的、不熟悉的刺激模式是可以准确识别的，从而使人的模式识别更加灵活，更能够适应错综复杂的环境。

对原型匹配模型来说，人的记忆中是否存在原型是至关重要的，如果不存在原型，那么该模型的所有理论假说都将成为空中楼阁，最终失去它存在的价值。然而，毋庸置疑，原型是存在的，从日常生活到心理学实验，都为此提供了强有力的证据。原型匹配模型的证据在人们的日常生活中到处都是，这种理论假说有非常强劲的直观可信性。例如人们往往把看过的各种飞机抽象为一个圆筒加两个翅膀的形式，以此为原型，可以迅速准确地识别从未看过的、在形状、大小、颜色等方面存在很大差异的飞机。

3．特征分析模型

特征分析模型是对前两个模型的发展，它可以更加灵活有效地解释人的模式识别过程。该假说认为，模式由若干元素或成分按一定关系构成，这些元素或成分，以及元素之间的关系被称为特征。特征分析模型认为，刺激模式是特征的结合体，任何刺激模式都可以分解为诸多特征，模式识别是通过特征分析实现的。各种刺激模式在长时记忆中的编码，既不是具体事物的模板，也不是某类事物的原型，而是该刺激模式所具有的特征。在模式识别过程中，首先要对刺激的特征进行分析，即抽取刺激的有关特征，然后将这些抽取的特征加以合并，再与长时记忆中储存的各种刺激的特征进行比较，一旦获得最佳匹配，来自外部的刺激模式就获得了识别。特征分析模型是否能够成立，并具有强大的解释性，关键在于刺激模式是否真的可以分解为各种元素和关系。日常生活的经验告诉我们，在知觉外界事物时，人们的确在不断尝试寻找一个事物与另外一个事物之间的共同之处，以及它们的差别，从而抓住事物的特征，并记住它们。下一次再见到相同或相似的事物时，仅仅凭借该事物的特征，人就可以轻松地再认它、识别它。但是，支持特征分析模型的更重要的证据来自心理学与生理学领域。

吉布森（E. J. Gibson， 1969）对英文字母进行了分析，认为每一个字母都可以进一步分解为各种元素和关系，即特征。26 个英文字母，可以区分出 12 种特征。美国心理学家林赛（Lindsay P. H.）和诺曼（Norman D. A.， 1977）也对英文字母发生了兴趣，他们研究指出，构成 26 个英文字母的特征共有 7 种，即垂直线、水平线、斜线、直角、锐角、连续曲线和不连续曲线。在分析英文字母特征的基础上，从特征分析模型出发，Gibson 等人顺理成章地推断，在识别字母时，识别错误更可能发生在共同特征较多的字母之间。这一假设，在后来的很多心理学实验中得到了证实。在这些实验中，最有代表性的实验，首推梅呐（Mayzner M. S., 1972）的研究。梅呐在实验中使用了 25 个英文字母作为刺激物，并用速示器逐一把字母随机呈现给被试，要求被试识别字母。每个字母的呈现时间有 5 种，分别是 12、14、16、18、20ms。每个字母以每种呈现时间呈现 50 次，总计 250 次。结果发现，被试对字母正确识别的次数，随呈现时间的增加而增多。研究也发现，具有相似特征的字母，在识别过程中非常容易发生混淆，如 C 和 O、G 和 S、E 和 F、N 和 M 等；那些特征差别大的字母之间，在识别过程中发生错误的概率则大大降低，如 G 和 W、H 和 I、F 和 O、S 和 T 等。

1950年以后，微电极技术日益成熟，神经生理学的研究已经深入到单个脑细胞的活动情况。生理学家使用微电极技术，在动物实验中，找到了某些动物视觉系统中对特定特征非常敏感的专门化的神经细胞，即所谓的特征觉察器。如美国的哈贝尔（Hubel D. H.）和加拿大的威塞尔（Weisel T. N.）（1959、1963、1968）的研究表明，猫和猴的某些视觉皮层细胞只对垂直或水平的线条发生反应。在另一项实验中，他们发现有些细胞对视觉刺激的边缘敏感，有些细胞对线条敏感，还有一些细胞只对直角敏感。动物有特征觉察器，那么人似乎也应该有这种特殊的细胞。迄今为止，针对澳大利亚心理学家麦考勒（McCollough，1965）发现的视觉后效现象——麦考勒效应的实验研究对此给予了支持。

最后，我们对特征分析模型作一个简要的评价。这一评价是在与模板匹配与原型匹配两个模型的比较中作出的。第一，特征更加简单，使得它比模板与原型更容易觉察，而且可以避免因模式的变异给人造成的分析比较的困难。第二，特征分析能够说明对模式来说至关重要的那些特征之间的关系，使人们可以抓住主要特征，忽略无关紧要的细节，提高模式识别的速度与准确性。第三，使用特征进行模式识别，大大减少了模板或原型的数量，减轻了记忆的负担。第四，由于需要获得刺激的组成成分的信息，抽取必要的特征和关系，再进行综合，才能识别具体模式，就使模式识别过程带有了更多的学习色彩。强调了人们模式识别的主体性和灵活性。除了这些优点之外，特征分析模型也有一个非常明显的缺陷，那就是该模型的信息加工过程，只有自下而上的加工，而没有自上而下的加工，从而降低了它对人的模式识别的解释性。

4．鬼域模型

前面所讲的模型，只是一般的特征分析模型及其有关的事实与证据。目前，在认知心理学领域还有一些更加具体的特征分析模型。在这诸多模型中，流传最广、影响最大、解释性最强的是鬼域模型。它是由赛尔弗里奇（Selfridge O. G.， 1959）在一篇名为《鬼域》的文章中提出来的一个特征分析模型。鬼域（Pandemonium）出典于弥尔顿的《失乐园》一书，原来是指地狱的首都，一个喧嚣而又混乱的城市。所谓的鬼（Demon)，是指模式识别过程中的具有某种特定功能的机制，也可以解释为某种高度专门化的认知加工。鬼域模型本是用来解释机器的模式识别的一个假说，后来才被用于解释人的模式识别过程。

鬼域模型以特征分析为基础，把人的模式识别过程分为四个层次或阶段，每个层次或阶段都有一些鬼（又译为小鬼）执行某个特定的任务，这些层次或阶段依次进行工作，最终实现模式识别。第一个层次的鬼是表象小鬼或称为映像小鬼，它们的功能是摹写外部输入的刺激模式，进行的是类似于感觉登记的工作，即对外部刺激进行编码，形成刺激模式的表象或映像。第二个层次的鬼是特征小鬼，它们从表象小鬼得到的表象中搜寻一定的特征。每一个特征小鬼都有特定的功能和任务，它们只搜寻自己负责的某个特征，如英文字母的垂直线、水平线、锐角、连续曲线等。当某个小鬼找到了自己负责的特征时，它就喊叫或标记出这种刺激特征及其数量。第三个层次的鬼是认知小鬼，它们专门处理来自特征小鬼的信号。每个认知小鬼负责一个特殊的模式，它们在倾听特征小鬼的喊叫中搜寻自己负责的某个模式的有关特征。一旦它发现了有关特征时，就会大喊大叫，发现的特征越多，它们就喊的越凶。第四个层次的鬼是决策小鬼，它听取所有认知小鬼的叫喊声，判断哪一

个认知小鬼的叫喊声最大，根据最大的叫喊声最终确定环境中出现的是什么刺激模式。

以英文字母 R 的识别过程为例，以更加清楚地了解鬼域模型对模式识别过程的阐述。当字母 R 作用于人的感觉器官时，表象小鬼首先对它的刺激信息进行编码，然后，特征小鬼们对 R 进行分析，它们分别报告说 R 有一条垂直线、两条水平线、一条斜线、三个直角和一条不连续曲线。认知小鬼则在倾听特征小鬼的叫喊中，搜寻和自己负责的模式有关的特征。由于 P、D、R 三个字母有不少相似的特征，所以负责 P、D、R 三个字母的认知小鬼都会叫喊。但是，负责 R 的小鬼的喊叫声最大，因为只有 R 的刺激模式与特征小鬼发现的特征完全相同，而分别负责 P、D 的小鬼因为有不符合自己模式的特征，所以喊叫声相对较小。最后，决策小鬼根据负责 R 的小鬼的喊叫声判定所要识别的模式就是英文字母 R。

5. 部件识别模型

部件识别模型（RBC 模型）是一个比较晚近的模式识别假说，是由柏德曼（Biederman I.）等人于 1987 年提出的，目前该模型还在修订中。部件识别模型的基本观点是，通过把复杂对象的结构拆分为简单的部件，就可以对对象进行模式识别。在部件识别模型中，比较简单的几何结构被称为“geon”，它代表“几何离子”。在柏德曼等人的理论中，几何离子与原子成分极其相似，这些原子可以按不同的方式组成不同的物体。和特征分析模型中的特征相似，几何离子是本原（primitives），但在这里它们是一些容积本原，即是形状的本原，而不是线或角的本原。几何离子相互之间的关系，对物体的特性具有非常关键的决定作用。

按照柏德曼等人的部件识别模型，人们是通过感知或恢复基本的几何离子来识别对象的。模式识别的过程，就是把握几何离子以及它们之间关系的过程。如果接收了足够的刺激信息，能够使人觉察出几何离子，那么，人就能够识别任何物体。但是，如果给人们呈现信息的方式，不能让人觉察出本原的几何离子，那么，人就不能识别物体。

部件识别模型是一个非常适宜于视觉通道的模式识别模型，其实验证据均来自视觉方面，因此可能使它对其他感觉通道的模式识别问题的解释性不强。模型中的几何离子，既类似于模板或原型，又与特征有千丝万缕的关系。一个模板或原型可能由一个或多个几何离子构成，如果是第一种情况，则部件识别就接近模板匹配或原型匹配；如果是第二种情况，部件识别强调几何离子以及它们之间的相互关系，则又与特征分析非常接近。所以，部件识别模型并没有超越以往的模式识别模型，尤其是它的解释性，即使在视觉领域，也不见得能够超过特征分析模型。部件识别模型有一个关键的问题，在柏德曼等人的研究中没有触及，或被他们刻意回避了，那就是几何离子来自何处？对此，马尔（Marr D., 1982）在其著作《视觉》中提出，可以通过人类视觉研究解决这个问题。他指出，某些表象的信息，可以用来计算柏德曼模型中的容积本原（几何离子）。容积本原是立体的图形，它们的形成以边沿为基础，而图形的边沿通常被表征为条状物或轴线。1995 年，有研究者通过实验证明，在容积本原计算中，基于主要中心线的条状物非常重要。他们认为，如果容积本原（几何离子）以条状物或中心线计算为基础，那么提供中心线，将使对象识别更加方便。

第四章 记忆与信息获取

第一节 记忆概述

一、什么是记忆

自从 19 世纪末德国著名心理学家艾宾浩斯（H. Ebbinghalls）开创记忆实验研究以来，记忆问题一直受到心理学家、生理学家的重视，并取得了许多有价值的研究成果。当你看过一场电影或一部小说，你往往能记得里面激动人心的场面和荡气回肠的情节，或者某个人物的至理名言、幽默小段子；当你游览过各地名胜古迹、湖光山色，若干年后旧地重游时，仍会因触景生情而回忆起当初走访的情景；在教学活动中，背诵课文、记住各种公式、原理，把学得的外语词汇、语法牢牢地记在心中更是司空见惯的事。总之，人从事过的活动、感知过的事物、思考过的问题、体验过的情感等都能利用记忆在大脑中得到不同程度的保留，并在一定条件下，得以恢复或再现。简言之，记忆（memory）是人脑对过去经历过的事物的反映。

记忆应是“记”和“忆”的统一。“记”是指识记和保持，“忆”是再认或回忆。识记与保持是再认或回忆的前提，只有在对事物的识记、保持的基础上，才能进行再认或回忆；反之，再认或回忆是检验识记、保持效率的途径与手段，否则就无法鉴定知识是否已被识记与保持及其程度如何。

记忆作为一种心理现象，对人具有极为重要的意义。凭借记忆，人们才能不断储存与提取知识，发挥才智，使自己聪明起来。相反，一个人如没有记忆力，即使接触的事物极为广泛，但由于事后都会忘得一干二净，一切都得从头开始，这种人的智力水平会永远处于新生儿状态。从这个意义上讲，记忆力是一切智慧的根源。古人云“前事不忘，后事之师”，讲的就是这个道理。现实生活中，记忆的作用是众所周知的。通过良好记忆的发挥，我们能进行想象、思维等心理过程；能吸收、积累、扩大、巩固和提取有关知识、经验；能运用有关的知识、经验，及时、有效地解决各种现实问题，完成各项任务。记忆也是教育的必要条件。在教学过程中，教师只有根据记忆的规律和学生识记特点组织教学，才能巩固学生的知识；而学生的考试成绩也取决于其记忆能力，那些记忆力强的学生能自如地从记忆库里提取所学的知识进行答卷，考试成绩自然比较好。无论是科学家、教师，还是商人、律师、医生，都必须不断地记住大量的资料、数据、人名、日期、人貌等，那些能把自己经验过的东西随时在大脑中反映出来的人，就有了巨大的优越性。他们在记忆的良

好发挥之下，能为思考问题提供必需的材料，因而，他们的想象力极为丰富，推理非常合乎逻辑，判断合情合理。这就是他们容易成功，比别人取得更多成就的关键所在。

一个人如果记忆损伤将会怎样：1960 年，一个叫尼克的年轻空军雷达技术员经历了一次意外的创伤，永久地改变了他的一生。一天，尼克正坐在桌边，而他的室友正在玩着一把微型的钝头剑。突然，尼克站了起来，一转头，恰在这时，他的室友正在做突刺的动作，室友的剑穿透了尼克的右侧鼻孔，并一直刺进了他的脑的左侧。

这次意外的受伤使他的定向能力严重受损，更糟糕的是他得了健忘症。他不但不能够记住受伤以后发生的任何事情，也回忆不起来事故发生前两年的事情。在医院里治疗一年以后，尼克搬去与母亲住在一起。几年以后，他的智力明显提高，对受伤前两年的记忆也逐渐恢复，但还是不能回忆起发生在自己身上的事故。

在生活中，尼克有很多问题：由于他有健忘症，他会在事情刚发生不久就忘了。在读书时，刚读过几段，开始的几句话就从记忆中消失了；看电视剧时，他不能记住电视剧的情节。对尼克来说，做饭也是一件非常困难的事情。如果在灶炉上有两个锅，他无法记住每一个锅应该加热多长时间和已经加热多长时间，他能记得做饭的程序，但却记不得拿什么做配料……

从以上的例子可以看出，如果没有记忆，几乎不能进行任何活动。在绝大多数情况下，反应要在刺激消失之后发生，但如果刺激一消失你马上就忘了，那就无所谓反应，几乎什么事情也干不成了。

二、记忆的分类

记忆可以从不同角度进行分类。

1．依据记忆的内容，可以把记忆分为形象记忆、逻辑记忆、情绪记忆和运动记忆

（1）形象记忆

形象记忆是以感知过的事物形象为内容的记忆，其显著特点是保存事物的感知形象，具有典型的直观性。例如，当我们参观了一个服装博览会之后，之所以能记住许多新型服装的款式与颜色，依靠的就是形象记忆。利用形象记忆不仅能记住事物的视觉形象，还能记住听觉的（如曲调）、嗅觉的（如气味）、味觉的（如味道）、触觉的（如粗细）等形象。

（2）逻辑记忆

逻辑记忆是以语词、概念、推理等为内容的记忆。这种记忆所保持的不是具体形象与事件，而是定理、公式、规则等所反映的事物的意义、性质、关系等方面的内容。高度的概括性、深刻的理解性、严密的逻辑性是这种记忆的特点。逻辑记忆作为人类所特有的记忆形式，人们学习文化知识主要靠这种记忆。

（3）情绪记忆

情绪记忆是以个人体验过的情绪、情感为内容的记忆。凡对个人具有重大意义的事件

所引发的强烈的情绪、情感，都会在一定时距内保留在大脑中，成为情绪记忆。例如，毕业话别、获得博士学位、亲人故世、地震灾害等重大事件所引起的激情、狂喜、悲哀和恐惧等情绪体验，都能长期保留，久久挥之不去，致使某些鲜明的情绪记忆具有一次成形、经久难忘的特征。俗话说："一日被蛇咬，十年怕井绳"，就形象地刻画了情绪记忆的稳定与深刻。正因为如此，情绪记忆常常成为个体行为的动因，它能推动人去从事某些活动，或制止某些行为，以避免伤害性事件重演。

（4）运动记忆

运动记忆是以操作过的动作为内容的记忆。例如，骑车动作、游泳动作、各种技能动作经练习掌握后，即使在相当长的时间内不重复操作，仍能保留而不会遗忘。运动记忆对学习、工作、生活都具有实际意义，良好的生活习惯、熟练的行为动作与技能都以运动记忆为基础。运动记忆在个体发展中比其他各种记忆发展得早，是人获得言语、掌握和改进各种生活技能的基础。

2. 根据反映事物特征的信息在人脑中保留的时间长短，又可以把记忆分为三种，即瞬时记忆、短时记忆和长时记忆

（1）瞬时记忆

瞬时记忆，顾名思义，指的是一瞬间的记忆。当外界客观事物的刺激信息作用于感官后，这些刺激信息就能在记忆系统中保留一段非常短暂的时间，这种信息保持，即为瞬时记忆，又称感觉记忆。瞬时记忆是感知事物所不可缺少的。例如，电影或电视画面上的人物原本是静止的，而我们的视觉系统却将它们看成是动态的，这是瞬时记忆在起作用。同样，我们在眨眼时，仍能保持知觉的连贯性，也是瞬时记忆在起作用。瞬时记忆有三个特性：第一，保持信息的时间跨度仅为 1 秒钟左右。此后，刺激信息在记忆系统中会逐渐变弱，直至完全消失。信息逐渐减弱，称为"衰变"。第二，原刺激信息会被新刺激信息抹掉（或掩蔽）。瞬时记忆的这一特性保证了旧有信息的及时退出，而使新信息能顺利进入。新旧信息在瞬间得以替换，使人们能清晰地获得客体的物象，否则我们将会看到一堆重叠的物象，以致什么也看不清。第三，瞬时记忆不受"注意"影响，即这种记忆与是否集中注意力无关，只要客观事物处在视觉范围内，如不加注意，也能产生记忆效应。如加以注意，记忆信息便能在记忆系统中延长保留时间，转为短时记忆。瞬时记忆尽管是一种稍纵即逝的记忆，但它却是人们接受信息的源泉与处理信息的开端。由于它的存在，才为人们提供了源源不断的能反映客体特征的信息，也为深度加工信息，形成知识、经验，提供了原材料。

（2）短时记忆

短时记忆是信息经由瞬时记忆到长时记忆的中间环节。典型的短时记忆是"查号打电话"，即从电话簿上查到一个电话号码，将它记住，并根据记忆去拨号码，与人通话，通话结束，查获的电话号码已完全遗忘，这种短暂的记忆即为短时记忆。短时记忆也有三个特性：第一，保留信息的时间跨度为 1 分钟左右。如要使保留在短时记忆中的信息得以长期保持，须借助于复述。记忆信息经反复复述，才能使其转入长期记忆状态。例如，有人在记忆英语单词时，贪多求快，一个新单词仅拼读数遍就转入下一个新单词，结果，对每

一个英语单词都处在短时记忆状态，不久就忘得一干二净。第二，与当前的意识状态和操作活动相关联。短时记忆的功能在于加工、处理信息，以顺利完成当前正在进行的活动或工作。为此，短时记忆又称为工作记忆或操作记忆。第三，有一定广度。广度是记忆材料呈现一次所能记住的最大量。经研究，一个正常的成年人其短时记忆广度的平均数是 7±2。该数具有相对稳定性。

（3）长时记忆

长时记忆是信息储存时间在 1 分钟以上至终生的记忆。长时记忆是现代心理学研究的主要内容。目前，对长时记忆的过程、特征、机制等都已作了深入研究，并取得了大量的研究成果，这些成果将在本章的后几节中作详细介绍。至于长时记忆中信息的存在方式，一般认为有两个特点：第一，静态性。短时记忆信息具有动态性，而长时记忆信息则具有静态性。信息一旦转入长时记忆之后，就被相对持久地储存起来，犹如货物进了仓库一样，如要提取，就要花时间到仓库里去调运。正因为如此，刚发生的事件由于还保留在短时记忆中，处在活跃状态，因而回忆起来轻松、自如；而过去发生的事件，已进入长时记忆系统，处于静止状态，要回忆、利用较为困难，既费时又需意志努力。当然，长时记忆信息的静态性是相对的。人的一生会持续不断地向长时记忆系统增添信息，同时已保持的信息也会因种种原因而丧失，但这种丧失的速率远比短时记忆要慢得多。第二，有序性。长时记忆尽管包括个体在整个生活实践中所积累的知识、经验，其信息总容量相当惊人，但不同形式的信息在长时记忆中，能相互连接形成结构极为复杂的有序系统，便于主体意识尽快从系统中提取信息，适应当前各种活动的需要。

3．按是否受意识的控制，分为内隐记忆和外显记忆

（1）内隐记忆

内隐记忆是指在个体无法意识的情况下，过去经验对当前产生的无意识的影响。比如很久以前你学过的英语单词，现在让你把它写出来，你可能写不出来，即你不能有意识地回忆它们，但是用别的方法（如阅读再认法）可以证明你对那些单词依然是有记忆的。问题在于不能用通常的测量外显记忆的方法进行测量，而要用另一些方法把内隐记忆从外显记忆中分离出来，这是当代记忆心理学研究的一个重大突破。

（2）外显记忆

外显记忆是指在意识的控制下，过去经验对当前产生的有意义的影响，它对行为的影响是个体能够意识到的。研究认为，外显记忆与内隐记忆的不同主要表现在：加工深度（如记忆任务类型）对外显记忆有非常明显的影响，而对内隐记忆效果并不明显；两者保持时间不同，内隐记忆随时间延长而发生的消退要比外显记忆慢得多；记忆负荷量的变化对两者影响不同，要记的项目越多，越不容易记住，这一规律仅适用于外显记忆，内隐记忆没有受到项目增加的影响；外显记忆很容易受到其他无关信息的干扰，内隐记忆则有所不同。

上述三种记忆类型的区分只是相对的，它们既相互联系又相互影响。例如，任何信息都必须经过瞬时记忆和短时记忆才可能进入长时记忆，没有瞬时记忆的登记和短时记忆的复述加工，信息就不可能长时间储存在大脑中。

三、记忆表象

1．记忆表象的概念

记忆的内容主要通过表象和语词的形式储存在头脑中。所谓表象，是指当事物不在人的面前时，在人脑中出现的关于事物的形象。表象不单由视觉形成，也可以在听觉、味觉、嗅觉和触觉等各种感知觉基础上形成。据研究，在人的记忆中，形象材料的储存与语义材料之比是 1000∶1。

2．记忆表象的特征

（1）直观形象性

表象是通过感知留下的形象，所以，它具有直观形象的特点。但与知觉相比，其形象比较模糊不稳定。例如，我们回忆桂林山水时，能出现风景如画般的映像，但是远不及当时直接感知的那样鲜明、生动、稳定。

（2）概括性

表象也具有概括性，它是经过不同时间或在不同条件下，对同一事物或同一类事物多次感知而形成的概括化形象，并不是某一次感知的个别特点的反映。例如，人们对一年四季——春、夏、秋、冬的感知，在头脑中留下的四季表象往往是春天——鸟语花香，夏天——烈日炎炎，秋天——果实累累，冬天——白雪茫茫，这是关于四季的一般特征的形象反映，每个季节中的个别特点消失了，具有明显的概括性。

3．表象的意义

表象是介于感知和思维之间的中间环节，是从感性认识过渡到理性认识的重要桥梁。在教育活动中，表象是学生理解知识信息的重要条件，比如学生在解决几何问题时，需要具体形象的支持。同时，表象也是想象的基础，是形象思维和创造思维得以实现的先决条件。

四、记忆的生理机制

记忆的生理机制是研究记忆无法回避的问题。专家学者们从不同方面进行了探索，提出了多种解释记忆生理机制的学说，归纳起来主要有以下几种。

1．产生记忆的神经部位

（1）均势说

1929 年，美国心理学家拉什里（K. S. Lashley）在动物实验中发现，动物学习成绩的好坏与大脑皮层特定部位的破坏没有对应关系，而与损毁面积的大小有关，即皮层损毁的区域越大，记忆丧失就越严重。另外，来自临床的病例显示，病人巩固的记忆痕迹并不会因为脑外科手术而消除。所以，拉什里认为，记忆在大脑皮层上无特殊定位，任何一种记忆痕迹都与脑的广泛区域相联系，这就是记忆均势说的基本含义。

人们从激光全息理论中受到启发，认为人脑的记忆也像全息图一样，广泛分布于大脑

各部位。人的脑细胞都储存有整套信息，这样虽然人每天要死去一些脑细胞，但却不会影响记忆信息的储存，这种观点在某种程度上也支持了均势说。

（2）定位说

定位说认为，记忆依赖于大脑皮层和特定部位。加拿大神经生理学家潘菲尔德（W. Penfield）在治疗病人时，用微电极刺激右脑额叶区，引起患者对往事的回忆，病人说他听到了过去曾听到过的音乐，并且唱了出来，但刺激皮层其他区域则不诱发这种回忆。潘菲尔德将这种由电激引起的回忆称为“诱发回忆”，进一步的实验证明，刺激额叶区诱发的回忆大都是视觉和听觉的形象记忆。

近期的研究表明，切除以海马为中心的部位，产生记忆障碍，如把两侧海马切除，近期记忆消失，但是远期记忆并不消失。这说明海马与短时记忆有关，海马的破坏影响了短时记忆的信息加工，新的事物不能进入长时记忆，从而使近期记忆消失。

2．储存记忆的生理单元

（1）洛克的“白板说”和巴甫洛夫的“暂时神经联系说”

记忆是智能特征的主要体现，是智能水平的主要指标之一。早在18世纪，人们就已普遍认为记忆是神经痕迹或印迹作用的反映。洛克（J. Locke）在他的“白板说”中对记忆的印迹作用也作了隐含的表述。随后，巴甫洛夫提出了“暂时神经联系说”，以解释主体经验的形成机制。他认为记忆过程是大脑皮层上的暂时神经联系的形成、巩固和重新活跃的过程。识记和保持就是在大脑皮层上形成暂时神经联系，并留下痕迹和在一定条件下得到巩固的过程；再认和回忆则是暂时神经联系的痕迹在有关刺激影响下的重新活动。巴甫洛夫学说是一种经典性理论，至今仍在学术界占有一席之地。

（2）反响回路说

反响回路即神经系统中皮质和皮质下组织之间存在的某种闭合的神经环路。当外界刺激作用于环路的某一部分时，回路便产生神经冲动。刺激停止而这种冲动并不马上停止，继续在回路中往返传递且持续一段时间。因此有人认为，这种脑电活动的反响效应可能是短时记忆的生理基础。贾维克（J. Jarvik）和艾思曼（W. B．Essman）的白鼠跳台实验支持了这一看法。实验中，他们将白鼠放在很窄的跳台上，因此白鼠总想往下跳，但是在地板上将受到电击，被迫返回跳台。经过反复训练，白鼠很快形成了回避反应，即在跳台上停留的时间明显延长。这说明白鼠对电击形成了记忆。接着，他们将已经形成回避反应的白鼠分为实验组和控制组。控制组的白鼠形成回避反应24小时后，用电使之休克，当他们苏醒后再放回跳台，结果在看台上待的时间明显延长。这说明白鼠对电击形成了长时记忆。对实验组白鼠，在它们形成回避反应后立即施以电休克，苏醒后再放回跳台，结果他们立即往地板上跳，说明电休克已经引起了遗忘。因此有人认为，反响回路可能是短时记忆的生理基础。

（3）突触生长说

生理学中，突触这一术语主要用来表示神经元之间的联系部分。在生物个体生长过程中，突触亦在不断变化，这种变化会受到多种因素的影响。有迹象表明，学习是促进突触生长的重要因素。

1972 年，贝纳特（Bennult）等人将刚出生不久的白鼠分成两组，一组生活在有转轮、梯子、滑梯以及各种玩具的笼子中，即生活在具有丰富刺激并能积极进行各种动作的环境中；另一组则生活在除了食物和水别无其他的笼子里，即生活在外界刺激贫乏的环境中。一段时间后，解剖两组白鼠的脑，发现前者的大脑皮层要比后者的厚且重。贝纳特认为，前者的皮层较厚是由于轴突末梢增长、树突增多、突触间隙变窄，使相邻的神经元更容易相互作用。这种突触结构的变化是由学习和记忆促成的，记忆和突触生长之间应存在某种内在联系。由此可推论出：突触可能是长时记忆储存的生理单元。

（4）化学分子说

进入 20 世纪 60 年代后，随着神经心理学的发展，记忆的机制研究逐渐由器官、组织、细胞水平深入到分子水平，于是记忆痕迹的分子基础便成为人们的关注点。

脱氧核糖核酸（DNA）借助核糖核酸（RNA）传递遗传信息的机制被发现后，一些科学家提出假定，个体记忆是由神经元内的 RNA 来承担的。该假定认为，由学习引起的神经活动，可以改变与之有关的那些神经元内部 RNA 的化学结构。据此认为，个体的经验有可能储存于他的一些神经元内 RNA 的化学细微结构之中。支持这个观点的证据，一是增加动物或人脑的 RNA（或给予能增加脑内 RNA 生产的药物），可导致动物或人记忆能力的提高；二是把抑制 RNA 产生的化学物质注入到动物脑内，动物学习能力明显减退，甚至消失。

上述关于记忆生理机制的种种学说，都为人们揭示记忆的生理基础作出了尝试和贡献，但任何一种学说都不能彻底解释记忆的生理机制，人类对于记忆的研究还将持续、深入地发展。

第二节　记忆程序

记忆由三个基本环节所构成：识记、保持、再现。识记是第一个环节，识记是记忆的开端，是主体获得知识经验的过程；保持是已获得的知识经验在头脑中储存和巩固的过程；再现，即再认和回忆，是从头脑中提取知识和经验的过程。既不能再认又不能回忆的现象是遗忘，它是保持的对立面。识记、保持、再现这三个环节相互影响，相互依存，有着密切的联系。

一、识记

所谓识记，就是识别和记住事物，把事物的形象或语词铭刻在头脑里。从信息论角度看，识记就是外界信息的输入与获得。识记是一项须反复进行的心智活动。如要记住一个英语单词，就需要反复记读多次，决非一次记读就能成功的。要提高记忆效率，首先要进行良好的识记。

1．识记的种类

（1）根据识记时是否有预定目的或任务，可以把识记分为无意识记和有意识记。

无意识记，是指在没有提出任何识记目的和要求，也没有采取任何具体的识记方法，更没有作出意志努力的情况下，事物是在无意之中被自然而然地记住的。例如，对熟人的面部特征、电影中的生动场面、故事中的感人情节等的识记就是如此。家长与教师对儿童所起的潜移默化的影响，多半是通过无意识记方式保留在儿童大脑中，成为他们知识结构中的一部分。无意识记有三个特点：选择性强，凡是和活动目的有直接联系的内容、凡是对人有重要意义的、与人的需求兴趣密切联系和能引起强烈情绪反应的事物都容易被无意识记；与个性特点有密切关系；不需要意志努力，消耗精力少。无意识记虽然具有积累知识、经验的功能，但它有很大的局限性。无论是信息容量还是识记效率，都不能与有意识记相提并论。

有意识记是有目的地按照一定的方法、步骤，并付出一定意志努力的识记。学习、工作、生活中绝大多数需要记住的事物都须借助于有意识记。学生在学习时要掌握所学的知识，就需要借助于有意识记。有意识记是一个人高效地获取信息，形成系统知识的基本手段。

（2）根据识记材料的性质和对材料的理解程度，又将识记分为机械识记和意义识记。

机械识记是根据材料的外在联系，采取简单重复的方法所进行的识记。如对电话号码、元素符号和年历表等，一般是机械识记。这些材料本身没有内在的必然联系，识记的方法通常只能根据外在时空顺序进行机械重复。机械识记的基本条件是多次的重复。

意义识记是依据材料的内在联系，通过理解所进行的识记。对科学原理、定义、规律等都须经过分析、综合，弄清它们的基本含义和彼此间的联系后加以识记，就属意义识记。

诚然，机械识记和意义识记都是重要的识记方法。机械识记有助于识记材料精确化，意义识记有助于识记材料系统化。两者之间的关系是相辅相成的，只有将两种方法结合起来运用，才能更好地发挥作用。

2．影响识记效果的主要因素

影响识记效果的主要因素有两大类：

（1）客观因素

影响识记效果的客观因素可分为两个方面：一是识记活动的外部环境；二是被记材料的特征。下面所涉及的主要是被记材料对识记的影响作用。

① 数量—质量效应

心理实验表明，以达到同样的识记效果为前提，被记材料越多，识记所用的平均时间也就越多。随着材料数量的增加，识记所需要的时间并不与被记材料的增加成正比。根据这一规律，在识记时，应当注意材料的数量与识记时间之间的关系，不能贪多求快，不要在一个较短的时间里去识记过多的材料，否则会降低识记效果。

识记效果也与被记材料的性质有依存关系。研究表明，容易识记的材料在开始识记时其效率提升得很快，但以后效率提升的速度会逐渐减缓；相反，难度较大的识记材料，开始识记时其识记效率提升得很慢，而以后效率提升的速度会不断加快。研究还表明，识记故事时，最初回忆的准确性较低，以后回忆的准确性则有很大提高；相反，识记零散句子时，最初回忆的准确性较大，以后回忆的准确性则很少增加。为此，应当针对识记材料的性质，采取相应的识记策略，才有助于提高识记效率。

② 序列效应

序列效应是指在多个项目连续呈现的情境下，各项目因其在序列中的位置不同而影响识记后的回忆。序列效应一般是最后呈现的项目最先回忆起来，遗忘最少；其次回忆起的是最先呈现的那些项目，遗忘较少；最后回忆起的则是中间呈现的项目，遗忘最多。最后呈现的项目最易回忆，遗忘最少，正确率最高，称为“近因效应”；最先呈现的项目较易回忆，遗忘较少，正确率较高，称为“首因效应”。这种序列位置效应已被许多实验所证实。

1957 年，金斯利让 68 名大学生学习三种材料，然后进行回忆测定，其结果如表 4-1 所示。表中显示：序列材料的两端记得比较牢，中间易遗忘，在回忆无意义音节的材料时，这种现象最为明显。因实施记忆测量时间的不同，对序列效应有两种解释。如果识记序列材料后立即测量，最先识记的部分可能已进入长时记忆系统，因而检索较容易，回忆较自由；最后识记的部分可能尚在短时记忆阶段，立即检索，回忆最容易；而中间部分在短时记忆向长时记忆过渡之前，就可能受到了后继信息的冲击而部分消失，因而遗忘较多，难以回忆。如果识记序列材料后过一段时间再进行回忆测量，序列材料的中间部分回忆困难，与其同时受到前摄抑制与倒摄抑制的影响有关；而首、尾材料仅受到一种抑制（前摄抑制或倒摄抑制）的影响。

表 4-1　材料序列位置对回忆的影响

材　　料	测试结果														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
15 个无意义音节	56	35	24	22	24	8	12	9	6	3	7	3	18	26	51
15 个彼此不相关的英文单词	65	68	45	37	58	18	44	32	36	15	46	31	49	49	58
15 个意义相关联的单词	66	68	67	54	67	58	59	58	58	56	52	52	62	52	62

③ 闪光灯效应

科里格罗夫（Colegrove）1982 年就美国总统肯尼迪被刺身亡事件曾对 179 位中年以上者进行过调查，结果发现，尽管该事件发生于 19 年前，但有 127 人（占 71%）对肯尼迪遇刺的时间、地点以及凶手姓名等历史事件仍记忆犹新。这种引人震撼的事件，容易使人留下深刻记忆的现象，称为“闪光灯效应”。在闪光灯效应影响下产生的深刻记忆，称为“闪光灯记忆”。闪光灯效应也属于被记材料的特征对识记的影响。有人从大脑结构上来解释闪光灯记忆，认为人脑皮层可分为旧皮质与新皮质。旧皮质担任着睡眠等维持生命所不可缺少的机能，而新皮质则担任理性思考等意识活动。闪光灯记忆之所以不容易遗忘，因为它突破了新皮质而达到旧皮质，和生命的本能连接在一起，所以在一般的记忆消失之后，它仍然能留存在脑海里。由于闪光灯记忆不易消退，识记活动中若主动地将某些识记对象与引人震撼的重大事件相联系，引起一种对自己能发生震动的效果，那么即使是一次识记，其记忆痕迹亦将长久保持，不易消退。

④ 莱斯托夫效应

1933 年，莱斯托夫（H. VonRestorff）发现，识记材料中最为特殊的事件、特征容易引起记忆，该现象后来被称之为“莱斯托夫效应”。例如，在人数众多的宴会上，主人要记

住所有陌生来宾的身形、相貌、年龄、地位等特征几乎是不可能的，但对那些具有显著特征的来宾，却往往有深刻的印象。如果来宾中有身高达两米以上的巨人或 1.2 米以下的侏儒，必然给人以突出印象，他们的名字一经识记就令人长久难忘。正因为识记中存在莱斯托夫效应，故我们应抓住识记对象最为鲜明的特征，才有助于强化识记效果。

（2）主观因素

影响识记效果的主观因素主要有以下三个：

① 注意状态

注意状态对识记效果有直接影响。背诵课文时，集中注意阅读三遍要比注意飘忽状态下阅读五遍的效果更好。因为，注意的中心就是意识的中心，只有当意识处于清醒、紧张状态时，人才能感知灵敏、思维活跃。所以，将识记对象置于注意中心才能获得良好的识记效果。而处在注意边缘的事物其识记效果往往就比较差。识记者对识记对象的注意状态会直接影响识记的效果。当然，一个人的注意状态又与觉醒状态和机体状态有关。所以，识记效果往往是众多因素影响之下的综合体现。

② 组块能力和加工深度

将呈现材料中几种水平的代码归并成高水平的单一代码的过程，称为“组块”。以这种方式形成的信息单位，称为“块”。而将被记材料加以组块的思维操作能力，称为“组块能力”。

组块这个术语最初由米勒（G. Miller）提出。事实上，组块是识记活动中最重要、最一般的方法。它能转换识记单元，将较小的识记材料结合成较大的识记单元，从而能扩大识记的容量，提高识记效率。组块的关键是要注意到几个项目之间的联系，要能看出被记项目之间的联系，将它们作为一个单位记下。例如，给出一串英文字母：h、s、r、i、n、e，熟悉英语单词的人，就能将其形成一个单词——shrine（意即祠堂或圣地），而不熟悉 shrine 这个单词的人，就不能将六个字母构成一个信息块，仅将它们看成是一串无意义的字母。所以组块的关键在于识记者要能注意到几个项目之间的联系。如能看出被记项目之间的联系，就能将它们作为一个单位识记，这样就能扩大识记的容量，提高识记效率。组块依据的联系通常可分为两类：一类是把那些在时间或空间上接近的单个项目结合成一个组块，结合成的组块不一定需要形成一个有意义的单位，这种组块过程叫“分组”；另一类是在意义上把若干项目连贯起来，构成一个已知、单独的块，这种组块要利用长时记忆中的信息，使组块的各项目之间存在某种固有的关系，以形成一种整体的联系。

组块从一种编码水平转化为另一种编码水平是自动的，不用费力就能产生，就像棋师本身没有意识到自己对棋局的记忆过程一样。但是，这种复杂信息的自动编码要以从前的大量经验，即以先前获得的知识为基础。只有掌握了某种规律，学会了某种技巧后，才能自动地利用这些规律与技巧对客体进行组块。

当然，某些组块化过程自始至终需要自觉意识的参与。日常生活中，人们常常对很难归入某个范畴，彼此之间又无明显联系的学习材料想方设法加以组织，这种对所要记的事物自行组织的倾向，称为“主观组织”。1962 年，塔尔文（Endel Tulving）曾对主观组织进行过研究。他先向被试出示一组 16 个随意排列的单词，让被试回忆；接着再次出示这组

单词，但词序与前一次完全不同，并要被试再次回忆。如此反复进行，总共试验 16 次。结果，被试回忆的准确程度一次比一次提高。实验中，塔尔文还发现，虽然出示单词的顺序每次都有变化，但被试回忆的词序在连续试验中却有相当的连贯性。被试回忆中配对的单词在下一次测试中往往仍然一起出现，即被试回忆单词的顺序表现出相同的倾向。对此，塔尔文认为被试肯定找到了词与词之间的关系或把它们串联了起来，从而把一组词作为一个单位或一个组块来处理。这种对材料的主观组织是增进回忆的原因，有高度主观组织能力的人较其他人回忆起的单词更多。

可见，组块是一种把许多个别的信息单位结合成较大单位的操作。这种操作提供了一种超越短时记忆存储空间限度的手段，因而是提高识记效率的行之有效的手段之一。

蔡斯和西蒙（Chase. W. G & Simon. H. A, 1973）对象棋大师、一级棋手和业余新手的棋局记忆能力进行了研究。结果发现，对一个随机设置的棋局，大师、一级棋手和业余新手的回忆正确率没有差别；而对一个真实的棋局，大师的记忆准确性为 64%，一级棋手为 34%，业余新手只有 18%。研究者认为，之所以产生这种差别是因为在真实的棋局中，高水平的大师和一级棋手可以利用丰富的经验发现和建立棋子之间的关系，形成组块；而在随机摆放的棋局中，大师和一级棋手的经验就很难发挥作用了。由此可见，个体的知识经验对组块有很大的影响。

事实上，一个人总要对输入的信息尽可能地加以意义化，并按自己的经验体系、心理格局进行最好的编码，这就是所谓“加工”。当然，加工有深度与浅度之分。心理学实验表明，对材料所作的加工深度不同，识记效果会有明显区别。对被记材料如能作较为深入的分析与反复的心智操作，识记效果会有显著提高。对被记材料进行深度加工可采用各种方式。例如，可以在深入分析被记材料的基础上，对材料进行反复加工制作，使之系统化、条理化；也可以分析材料内容的有机联系、逻辑关系，并抓住主要内容和精神实质，用自己的语言加以准确表达，然后将被记材料有条不紊地装入头脑；还可以对被记材料作精细编码，即用语言来增加原材料的意义性；甚至可将原识记材料改编成一个故事，或者作些奇特想象，这类加工都能有效地加强识记效果。

可见，对材料进行“加工”与“组块”有不同涵义。从思维操作方式来看，加工侧重于原识记材料的变化；组块侧重于对原识记材料进行不同程度的组合，使小的记忆单位归并成较大的识记单位。从目的来看，加工所寻求的是通过对被记材料的理解来加强识记效果；组块则是通过扩大识记容量来提高识记效率。

③ 情绪与自信

情绪状态对识记效果有重要影响。由于情绪对认知有明显的作用，因而紧张慌乱、焦躁不安或情绪激动、得意忘形的情绪状态会大大降低识记效率，所以要学会自我控制，保持稳定乐观的情绪。同样，信心也是影响识记的重要因素。自信有利于摆脱畏难情绪，增强思维的灵活性，故有利于提高识记效率；反之，信心不足、怀疑自己识记能力的人，在识记中很难充分发挥主观能动性，其识记效率必然深受影响。

3．有效识记的方法

要高效率地记住事物，必须讲究方法。良好的识记方法能使我们事半功倍，反之，将

会事倍功半。目前，作为有效的识记方法有三大类，即巧记法、强记法与操作法。

（1）巧记法

巧记以理解为基础。俗话说，强认不如善悟。理解了被记材料才能记得住、记得牢、记得活。按信息论观点，理解过程就是信息加工过程，信息加工水平越深，识记的效果就越好。1977 年，劳格斯（Rogers T. B）等人让被试分别按下述四种不同的加工深度来评价 40 个形容词：① 字形，即字母的大小写；② 谐韵，即某词与该形容词是否谐韵；③ 同义，即某词与该形容词是否同义；④ 涉己，即该形容词能否对自己有所形容。结果表明，深水平的加工所需的时间虽长，但识记的效果较好，如图 4-1 所示。

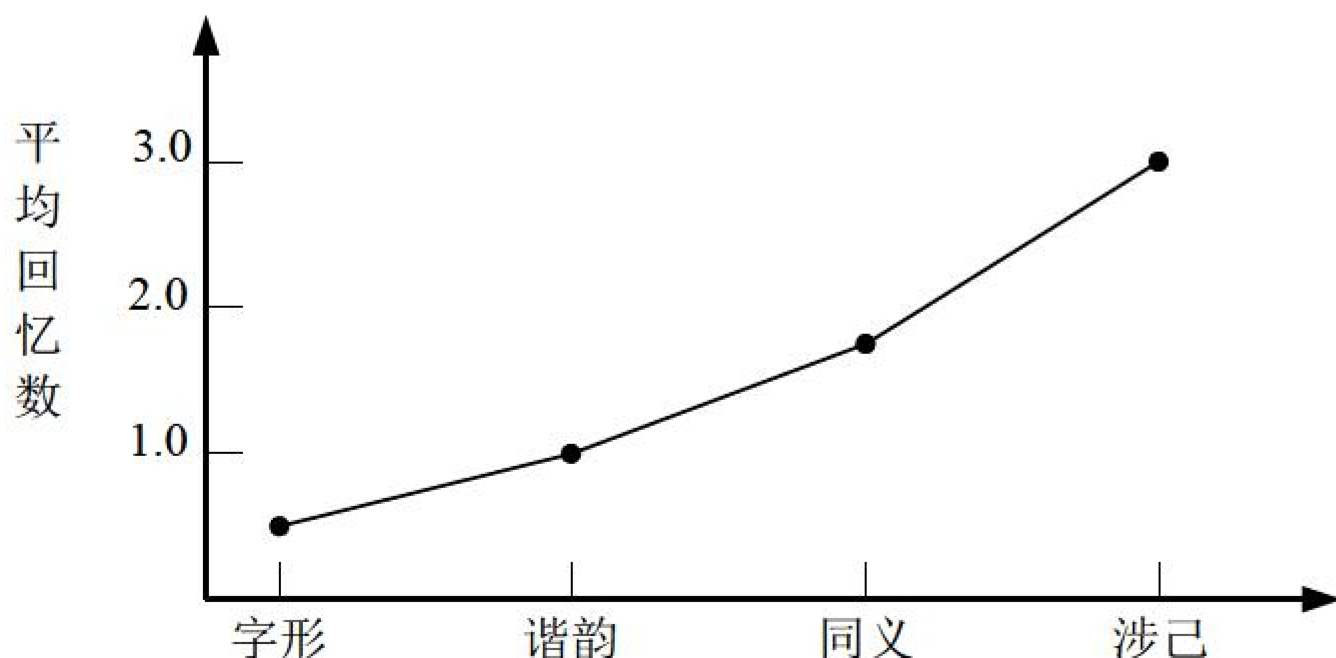


图 4-1　信息加工深度与识记成绩

那么，怎样来理解记忆材料呢？首先，应把被记材料从头至尾细读一遍，以观其全貌，知其大意；其次，应把材料专心致志地详加分析，如果是公式要弄清其来龙去脉，如果是语词要探求其本义与引用，如果是文章则要明其段落、得其要领；再次，应将各个方面、部分有机地联系起来，以求融会贯通、纲举目张。经过这样三步之后，就能达到对材料的深入理解，并找出其中哪些是主要的，哪些是次要的。然后，再根据材料内容所具有的特点，采用不同的加工方式予以巧记。人们在记忆实践中已经创造出了许多巧记的方法，下面试举几例：

① 图表法。图形、表格具有整齐、简单明了、易于比较、易于分析、易于理解的特点，因此将被记的材料转化为图表有利于增强记忆效果。图表记忆法使用广泛，类型多种多样，制作也不拘一格。比如，细胞的有丝分裂与减数分裂、真核细胞与原核细胞、电解与电离、元素与原子之间的异同，都可以通过比较表的形式达到有效的识记。

② 概括法。识记材料时，删繁就简，择精选萃，概括出关键性内容进行记忆，有利于提高记忆效率。如“王安石变法”的内容有：青苗法、募役法、农田水利法、方田均税法、保田法，经概括提炼可记为：一青二募三农四方五保。

③ 系统法。零碎、分散、单独的材料不容易记忆，即使记住了也难以长久保持，而系统性、有条理性的材料比较好记，也容易长时间保持在头脑中。为此，面对零散、无系统性的识记材料，应根据事物的内在联系，对材料进行加工制作，使之系统化、条理化。

④ 归类法。“物以类聚，人以群分。”将记忆材料予以归类，便于使材料趋于系统化、

条理化，易于保持在大脑中。归类有两种途径：一是按事物的内在联系归类；二是按事物的外部联系归类。但无论哪一种归类，都必须确立一个统一的标准，否则容易发生混乱。

⑤ 比较法。有比较才有鉴别，鉴别出事物的不同点与相同点是进行有效识记的重要条件，因而，比较有助于记忆。比较记忆法应遵循两条原则：一是“同中求异”，即在共同点或相似点的基础上找出不同点，以便抓住这些不同点，使事物的精确形象牢固地保持在记忆中；二是“异中求同”，即在不同点上找出其共同点或相似点，以确定事物之间的联系，这种联系越紧密，记忆就越容易建立和巩固。

（2）强记法

在记忆年代、人名、地名、数据、公式等材料时，由于这类材料本身没有什么内在联系，或对它们的内在联系了解甚少，因此主要通过反复记忆的途径加以强记。一提到“强记”，有人会将它单纯理解为死记硬背。其实，完全采用死记硬背的方法来记忆材料是非常困难的，即使花了九牛二虎之力好不容易记住了一点东西，不久也会忘记，因此强记时要想方设法加深印象。常用的强记法有以下几种：

① 特征法。事物的特征能在我们头脑中刻下深深的痕迹，为此如能设法找到被记事物的特征，就能强化记忆。如，英国侵略我国西藏是1888年，后面三个数字是相同的；法国大革命发生在1789年，后面三个是连续的数字，等等，都属于特征记忆。

② 类似联想法。将一些无意义的、片断的材料，根据自己生活经验，造出一个意义来，或者将它们与已有的知识相联系，使原来无意义、片断的材料成为已有知识体系中的一部分，也能强化记忆。如日本富士山的最高峰是12 365英尺，为记住这一高度，不妨联想到：12个月有365天；又如，地球总面积是5.1亿平方公里，把它与“五一”劳动节联系起来，就很容易记住了。

③ 口诀法。把难记的材料转变成口诀，使它们意义化或顺口化，能起到强化记忆的效果。采用这种方法，记忆那些本身没有逻辑规律，又很难找到意义联系的材料，要比单纯的机械识记牢固得多。比如，记24个节气，编成口诀可记为：春雨惊春清谷天，夏满芒夏暑相连，秋处露秋寒霜降，冬雪雪冬小大寒。诵读几遍就可以记住。此外，如“乘法口诀”、“珠算口诀”等都是口诀记忆法的具体运用。

④ 趣味法。根据记忆材料的奇特之点与特定对象相结合，所呈现出的趣味，往往有助于强化对材料的记忆。比如记忆英语单词 eye（眼睛）就可把字母 y 想象是鼻子，两个 e 是两个眼睛。通过这种奇特有趣的联系，该单词就容易记忆了。还有利用谐音进行记忆，例如，化学中金属元素活动的顺序为：钾、钠、钙、镁、铝、锌、铁、锡、铅、铜、汞、银、铂、金。记忆它们时，常发生次序上的颠倒。如果把它们谐音为：“加那个美丽新的锡铅，统共一百斤”，一下子就变得很容易记了。

（3）操作法

要提高识记效果，除了要注重材料的性质外，还应重视材料的数量。以达到同样的记忆效果为前提，材料越多，识记所用的平均时间也就越多。如要求被试记住几段课文，每天阅读一次达到恰能背诵为止，其结果如表4-2所示。

表 4-2　不同长短的材料对记忆次数的影响

课 文 字 数	记住总时间	100 字平均时间（分）
100	9	9
200	24	12
500	65	13
1000	165	16.5
2000	350	17.5
5000	1650	32.5
10 000	4200	42

表 4-2 表明，识记应注意材料的数量，要根据被记材料在数量上的多少，采用适当的方法，只有这样才能提高识记效率。一般认为，如能将识记材料的性质与数量结合起来考虑，并选用适当的操作方法，便能大大加快识记的进程。常用的方法有：整体识记、部分识记和综合识记。整体识记是指每次识记整篇材料，直至成诵为止；部分记识是将材料分成若干部分，每次识记其中一部分，记住一部分后再记另一部分；综合识记是上述两种方法的结合，即先对识记材料进行整体识记，而后分几个部分识记，然后再综合成整体进行识记。实验表明，综合识记效果最好。整体识记由于每次记忆材料太多，效率不是很高；部分识记则在各部分之间难以衔接，一定程度上影响了对材料的整体性理解，降低了识记效果。综合识记兼有两种识记的优点，效果最佳。当然在识记具体材料时，可以根据实际情况选择最合适的方法。

二、保持与遗忘

1．保持

（1）什么是保持

保持是把通过识记而获得的事物的形象或语词保留在大脑中，是识记到再现的中间环节。借助于保持，记忆内容才能进一步巩固，再认和回忆才能得以实现。保持是否巩固与持久，是记忆力强弱的重要标志，没有保持就没有真正意义上的记忆。

（2）保持的形式

信息在记忆中的保持是以不同的组织形式储存的。保持的主要形式有四种：① 空间组织。信息以空间方式组织在头脑中，保存的信息主要是事物的空间特征。② 系列组织。信息是按特殊的、连续的顺序系列地组织起来。比如，在学习英文字母时，人总是按 A～Z 这样一个系列来进行记忆，按此顺序既易背诵也便于应用。但若按相反顺序来记，困难就很大。③ 联想组织。人对词的储存往往是一种联想的组织，即按词与词之间的某种关系联想而成。例如，由“桌子”联想到“椅子”，由“热”想到“冷”。④ 层次组织。对语义概念的记忆是按层次组织储存的。每一个层次或水平是按事物的特性和性质进行限定的，上一个层次的特征概括了下面层次的特征。例如，动物是最高层次的概念，它具有下位概

念（鸟和鱼）所具有的共同特征，鸟和鱼等是从属于动物这个层次，以此类推，便可逐层归类和记忆。这几种信息组织形式相互作用、相互影响，有时又相互重叠，在人脑中形成一个复杂的记忆库。

（3）保持的变化

从理论上讲，人具有极强的信息保持能力，一生中所能保持的信息总量相当于 5000 万本书所包含的信息。当然，在现实中任何人都无法保持如此之多的信息总量。这是因为，信息（知识、经验）在人脑中会发生变化，这种变化体现为质变、量变两种情况。

保持内容质的变化常常受到个人的知识经验、心向、动机等心理活动的影响，其变化特点是：使内容变得更加完整、合理和有意义；使内容变得更加具体或者更加夸张和突出。例如，给第一位被试讲一个简短的故事，要求他记住，并讲给第二个被试听。同样，要求第二个被试记住，再讲给第三个被试听。如此依次进行下去，直至第十个被试。然后，把第十个被试描述的故事与原故事情节相比，就会发现故事情节有了很大变化。美国心理学家巴特莱特（F. C. Bartlett）的实验充分说明了这种变化。巴特莱特拿一张有枭鸟的图给一个人看后要求他记住，并根据自己的形象记忆，将其画出。接着，将该画给第二个人看后同样要求其记住，并画出，第二个人的画再给第三个人看。如此依次进行，直至第十八个人。结果发现，枭鸟变成了一只猫。引起这种变化的原因除了被试为合理化描述所作的主观篡改外，也包括事物情节本身在被试头脑中保持时所发生的累积性变化。

保持中的信息材料除了会发生质变之外，更会发生量变，人脑中信息材料的量变主要表现为遗忘。

（4）保持的方法

经验告诉我们，经识记而保持在头脑中的材料无论如何纯熟，在时间的进程中都不可避免地会发生遗忘。而保持材料完整性的唯一方式就是复习。复习就是不断对信息进行再编码，不断提高编码的适应性，即对原输入的信息不断地加以处理，使其越来越与个人储存在长时记忆中的心理格局（schema）相符合，从而妥帖地加入到个人的经验体系中去。

那么怎样才能正确地复习呢？首先，要掌握好复习时机，要根据遗忘开始快、后来慢的特点，及时进行复习；其次，复习要经常化。我们刚学习过的东西因不太巩固需要多复习，随着记忆巩固程度的提高，复习次数可逐渐减少，每次复习的间隔时间也可逐渐延长。

科学地进行复习，要注意安排好以下三个方面：

第一，要适当分配时间。这是获得良好的复习效果的重要条件之一。一般认为，可以把较多、较难的材料分散在几个相隔不太长的时间内，每次复习其中的一部分，直至记熟为止；而较少、较容易的材料则可集中在一段时间内，反复复习多次，直至记熟为止。另外，人在一天中的记忆效率不完全一样，就是说记忆有最佳的时间域。由于每个人的生活习惯不同，记忆的最佳时间域的分布也不尽相同，有人的最佳时间域在早晨，而有人的最佳时间域在晚上。在记忆的最佳时间域内进行复习，就可收到事半功倍的效果。因此每个人要根据自己的记忆特点，将难易程度不同的复习材料分别安排在不同的时间里，以求得最佳的复习效果。

第二，要适当分配内容。在较长时间内，采用单一内容的复习方式是低效的，这样容

易引起大脑疲劳。良好的方法是同期复习 2～3 种材料，穿插、交错进行，这样既可以提高复习兴趣，又能收到较理想的记忆效果。

第三，要适当分配形式。复习常用两种形式：一种是拿全部时间反复阅读；一种是只拿部分时间阅读，用另一部分时间重现（即尝试背诵或默写）。实验证明，后一种的复习效果较好。

2．遗忘

记忆保持的最大变化是遗忘，遗忘和保持是矛盾的两个方面。

（1）什么是遗忘

对识记过的内容不能再认和回忆或错误的再认和回忆叫做遗忘。遗忘是一种正常现象，被记材料无论如何纯熟，随着时间流逝，它们不可能在头脑中全部、长久地保持，免不了会忘掉一些。假如把所有经历过的事都堆积在大脑中，不仅我们的脑力会加重负荷，杂事的过多萦绕也会给我们带来烦恼和不愉快。遗忘能使不必长期保持的东西删除，以免负担过重，影响那些必要的保持。从这个意义上讲，遗忘具有某种积极意义。但遗忘的消极作用是显而易见的，因为它降低了记忆效率，减少了信息储存总量。

遗忘可以分为两大类：① 不经过重新学习，不能再认和回忆，称为永久性遗忘；② 一时不能再认和回忆，但当有了适当的条件，记忆还可能恢复，称为暂时性遗忘。

幼年记忆失忆症：你还记得三岁之前的事情吗？多半人都不能清楚地记得三岁之前的事情了。即使有人认为自己记得，也是长大后从年长的亲人那里听说的。不知你有没有注意到这样一种奇怪的现象，三岁以前的幼儿，对什么都好奇，事事都要问个为什么，三岁之前是一生中学习效率最高与学习事物最多的时期。然而到长大成人之后，三岁之前的记忆却莫名其妙地消失了。弗洛伊德最先发现此现象，将其命名为幼年记忆失忆症，并解释：这段时间正是恋亲情结形成的阶段，儿童因为心理冲突而产生的压抑导致了对记忆的压抑。

现代认知心理学认为儿童三岁之前的记忆并没有消失，而是由于三岁之前没有完全掌握语言，不能将信息同言语联系起来记忆，所以在成年之后无法利用言语信息将其提取出来。

（2）遗忘的规律

最早系统地研究遗忘现象的是德国心理学家艾宾浩斯。他在研究遗忘中发明了一套实验工具，称为“无意义音节”。这是由两个辅音字母中夹着一个元音字母构成的音节，如 RUK、DAK、GUB 等，由于用这种方式构成的音节不具有实际意义，即不能成为一个有意义的英语单词，因而这种无意义音节对任何识记者而言都是全新的，这样就能完全排除过去经验的干扰，创造了一个较为纯粹的实验条件，使识记的实际效果更为客观。进而，为了正确地测量识记后的保持率，艾宾浩斯创用了“节省法”，即让被试学习某一材料，直至成诵为止。间隔一段时间，让被试重学以前学过的材料，并再次达到成诵程度。然后，比较两次学习所用的时间或次数，两者之差，即为重学所节省的时间或次数，再除以初学所用时间或次数，乘以 100%就能算出节省率。例如，初学一篇文章达到成诵程度花了 20 分钟，时隔一段时间后，重学该文章只用了 10 分钟即能成诵。这样，第二次学习比第一次

节省了 10 分钟，除以初学所用时间后，乘以 100%，即得出节省率为 50%。表明至第二次学习时，原识记内容已遗忘了 50%；反之，保持率也为 50%。

艾宾浩斯利用“无意义音节”和“节省法”对大量被试进行了测试。结果发现，被试熟记材料后不久，便开始遗忘。0.33 小时后，遗忘了原识记材料的 41.8%（保持了 58.2%）；1 小时后，遗忘达到 55.8%（仅保持了 44.2%）；24 小时后，遗忘达到 66.3%（保持了 33.7%）；48 小时后，遗忘达到 72.2%（保持了 27.8%）……接着，艾宾浩斯将这些实验数据转化为曲线图，这就是著名的艾宾浩斯遗忘曲线。该曲线揭示了遗忘发生的两条规律：第一，原熟记的材料，随着时间推移其保持率逐渐降低。即遗忘与时间成正相关，时间越长，遗忘越多。第二，遗忘的进程是先快后慢。熟记材料后 20 分钟左右，遗忘率就达 40%以上；24 小时后，遗忘率增至 66.3%，但此后遗忘速率逐渐减慢。

艾宾浩斯揭示的遗忘规律对于掌握知识具有重要的现实意义。由于遗忘具有开始快后来慢的特点，因此即使已经熟记的知识仍须及时复习，而最宝贵的复习时间是接受知识后的第一天内，即在遗忘尚未充分开始时就进行复习。在这方面，俄国教育家乌申斯基曾告诫人们：记忆活动中，应当去“巩固建筑物”，而不要“修补已经倒塌的建筑物”，这是很有道理的。事实证明，及时复习，趁热打铁，对于巩固知识能收到事半功倍之效。以后，隔一段时间复习一次，间隔时可先密后疏，随着知识得到巩固，间隔时间逐步延长，复习次数也可逐渐减少。

（3）遗忘的原因

① 衰退说

这是一种最古老的遗忘理论。这一理论认为遗忘是记忆痕迹随时间推移而消退的结果。如果记忆中的信息经常获得复习或提前使用，其痕迹就会得到巩固，但如果长时间不复习，就会逐渐消失。这一说法较容易为人们所接受，它反映了事物变化的普遍规律，如一些物理的、化学的痕迹有随时间而衰退甚至消失的现象。但是这一说法很难能用实验来证实，因为在一段时间内保持量的下降，也可能是由于其他材料的干扰，没有确切的指标可以说明这就是痕迹衰退的结果。

② 干扰说

这种理论认为遗忘是因为在学习和回忆之间受到其他刺激干扰的结果，一旦排除干扰，记忆就能恢复，而记忆痕迹并没有发生任何变化。我们都会有这样的经验，某一件事怎么也想不起来，稍等片刻，或者隔了一天忽然想起来了。可见这一材料没有真正消失，而是受了某种干扰产生了遗忘。俗话说“贵人多忘事”，可以用这种说法来解释，“贵人”因为事情多、干扰多，所以就“多忘事”了。

被记材料之间的干扰有两种：一种叫“前摄抑制”，即先学的材料对识记和回忆后学材料的干扰作用。例如，将被试分成两组，第一组被试先学 A 材料，后学 B 材料；第二组被试不学 A 材料，仅学 B 材料。间隔一定时间，同时测量两组被试对 B 材料的回忆率。结果发现，第一组被试对 B 材料的平均回忆率只有 25%，而第二组被试对 B 材料的平均回忆率高达 70%。二组被试对 B 材料的回忆成绩竟然会相差如此之大，原因就在于，第一组被试在学 B 材料前已学了 A 材料，由于 A 材料对 B 材料的识记与回忆具有干扰作用，致使

第一组被试对 B 材料提高了遗忘率，回忆成绩大大低于第二组被试。在平时，先学英语，再学俄语，已掌握的英语语法就可能对俄语语法的学习与保持产生干扰作用，这就是前摄抑制。前摄抑制随先学材料数量的增加而增加，也随先学材料保持时间的增加而增加。另一种叫“倒摄抑制”，即后学的材料对保持与回忆先学的材料的干扰作用。例如，第一组被试先学 A 材料，后学 B 材料；第二组被试只学 A 材料，不学 B 材料。间隔一段时间后，同时测两组被试对 A 材料的回忆率。结果，第一组被试对 A 材料的平均回忆率只有 26%，而第二组被试对 A 材料的平均回忆率达 56%。两者之间的差别如此显著，其原因就在于，第一组被试所学的 B 材料对 A 材料的保持与回忆起了干扰作用，因此提高了遗忘率，降低了回忆率。通常认为，前后学习的两种材料如完全相同，后者不会对前者产生倒摄抑制；如两者完全不同，后者对前者倒摄抑制较小；如两者既有相似、又有区别，后者对前者的倒摄抑制作用最大。

由于前、后摄抑制会引起遗忘，抵消我们的一部分精力，因此在学习中，要采取措施，尽量避免或减少这两种干扰。可采取的措施有：第一，尽可能不把内容繁难或相似的材料安排在相邻的时间内进行学习；第二，两次学习活动之间应有一定的时间间隔（至少 15 分钟），以减少前摄抑制的作用，并使大脑得到调节；第三，学习的形式应多样化；第四，学习较长的材料要分段进行，这样每次识记都有开头与结尾，能减小前、后摄抑制的影响；第五，合理安排时间。早晨起床后不受前摄抑制的影响，晚上睡觉前不受倒摄抑制的影响，因此，可利用这两段时间学习难度较大的材料。当然，睡前学习的材料尽管能避免倒摄抑制效应，但睡前大脑已处于疲劳状态，学习难度较大的材料实际效果不会好。所以，记忆原理在使用中，要因人因时灵活掌握，不能呆板、机械地硬性套用。

③ 压抑说

压抑说认为遗忘是因为人们不想回忆痛苦、烦恼的经历所造成的，如果这种自我压抑的动机不存在，记忆就能恢复。这种现象是弗洛伊德首先在临床实践中发现的。他在给精神病人实行催眠术时发现，许多人能回忆起早年生活中的许多事情，而这些事在平时却不能回忆出来。他认为这些经验之所以不能回忆，是因为回忆它们会使人产生痛苦、不愉快和忧愁，于是便拒绝它们进入意识，将其压抑在潜意识之中，也就是被无意识动机所压抑。只有当情绪联想减弱时，这种被遗忘的材料才能被回忆起来。在日常生活中，由于情绪紧张而引起遗忘的情况也是常有的。例如，在考试时，由于情绪过分紧张遗忘了一些平时记住的内容。压抑理论考虑个体的需要、欲望、动机、情绪等在记忆中的作用，对于心理咨询、维护人的心理健康有指导意义，尽管它尚无进一步的实验材料的支持，但仍然是值得重视的一种理论。

④ 提取失败理论

我们都有这样的经验：有时明明知道某人的姓名或某个字，可是就是想不起来，事后却能忆起；有时明明知道试题的答案，一时就是想不起来，事后正确的答案不假思索便脱口而出。这种明明知道某件事，但就是不能回忆出来的现象称为“舌尖现象”（tip-of-tongue state，TOT）。这种情况说明，遗忘只是暂时的，就像把物品放错了地方怎么也找不到一样。从信息加工的观点来看，遗忘是一时难以提取出欲求的信息，一旦有了正确的线索，经过

搜寻，那么所要的信息就能被提取出来。这就是遗忘的提取失败理论。

三、再现

再现是在不同条件下复现过去的知识经验，以解决现实中的各种问题。再现有两种形式，即再认与回忆。

1. 再认

再认又称认知，是指当人们识记并保持下来的事物的形象或语词再度呈现时，仍能识别的心理过程。再认可以分为无意再认和有意再认两种。我们在马路上认出一个多年不见的朋友，或在音乐会上听到一首熟悉的歌曲，都是无意再认的结果。而从目录索引中，查找所需要的资料，或者在试卷中的选择题中选出正确的答案，就是有意再认的结果。

再认是否迅速、正确，要受到多种因素的影响，其中三个因素最为重要：（1）再认的材料越多，再认的准确性就越低，即再认的错误越大。例如，要求被试识记 10 个单词，每个单词只能读 5 遍，然后让他们再认。再认采取选择的方法，共分四组：第一组是在 2 个单词中选择 1 个正确的单词（正确的单词即先前识记过的单词）；第二组是在 4 个单词中选择 1 个正确的单词；第三组是在 8 个单词中选择 1 个正确的单词；第四组是在 10 个单词中选择 1 个正确的单词。实验结果表明，被选择的材料越多，再认越容易发生错误。（2）再认的材料越相似，再认的错误就越多。经验告诉我们，几种相似的东西，往往很难加以区分。假如给被试识记几张图片，然后在识记过的图片中加进一些类似的未识记过的图片，两种图片混合后让被试再认。结果，被试在再认中很容易把未识记过的图片指称为识记过的图片。为了克服再认错误，应当尽可能找出再认对象的独有特征，以便把它们区别开来，提高再认的准确性。（3）再认的时间间隔越长，再认的准确性就越低。一个英语单词如几个月甚至几年不去再认、拼读，再碰到时就难以辨认。

再认在学习中有重要的意义。我们每天都要接受许多知识，除了其中一部分需要熟记，甚至一字不漏地背诵外，绝大多数知识只要求达到再认水平。这样，可迅速扩大学习范围，增加知识内容，使我们能在一个较短的时期内采取突击的方式获得大量的科学文化知识。诚然，就掌握知识而言，仅达到再认水平是不够的，因为再认不能提供巩固的、精确的知识。因此，必须在再认的基础上，把只能再认的知识转化为能够在大脑中随意重现的知识。例如，学习英语时，最初可采取突击方式在短时间内集中精力背诵大量单词，只要求达到再认的水平，以提高自己的学习兴趣，增强自己的学习信心，加快阅读速度，但这只是学习英语的第一步。接着，就要采取措施，有计划地进行复习，以便把能够再认的大量英语单词熟练到能够在大脑中随意重现的水平，这才是科学的学习方法。

2. 回忆

回忆是过去识记并保持的事物的形象或语词在大脑中重现的过程。回忆可分为无意回忆和有意回忆。无意回忆就是过去识记并保持的某些形象、思想、词句等自然而然地呈现在大脑中，它不需要人们提出任何呈现的目的与要求，更不需要作出意志努力。“睹物思人”、“触景生情”即是如此。有意回忆是有确定目的，自觉追忆以往知识、经验的过程。

考试、解决问题之类的思维活动都需要借助于良好的回忆。

就回忆的过程而言，可以是直接的，也可以是间接的。直接回忆不需要借助中介，仅凭借当前事物就能直接唤起旧有经验。间接回忆则需要利用某种媒介，有时还需要克服一定困难，加以认真地追忆，才能把事物回想起来。例如，要把遗忘了的数学公式、物理定律和化学方程式回想起来，往往需要追忆一系列与它有关的事项，如实验、习题和应用方法等。

回忆虽然是人脑对过去经历过的事物的追忆，但它能再现已消失的对象的映像，或再现过去掌握的知识，因而对当前的活动有极为重要的影响。这种影响主要体现在三个方面：（1）回忆对活动对象有一定取舍作用。俗话说："吃一堑，长一智"，即经历一次失败，能增长一分才智，这其中就有回忆的作用。事实上，无论是成功的经验还是失败的教训，都能在人脑中留下深刻的印痕。在一定条件下，这些印痕通过回忆就能呈现在人脑中，对当前活动起一定的引导作用。它能推动人们接近某些对象，试图重复成功的经历；而极力回避某些对象，以避免失败的经历。（2）回忆对活动方案的制订有指导意义。回忆能再现过去掌握的知识，而知识是对客观规律的反映，它具有普遍性，对学习、工作、生活有指导意义。所以，活动方案的制订必须凭借回忆，提取自己积累的知识经验，并以此为依据，作出合乎逻辑的推理，构思出相对合理的活动方案，才能使自己少走弯路，顺利达到预期目的。（3）回忆对活动的展开与深入具有推动作用。人无论从事哪项工作或活动，都要利用已掌握的知识、经验，因此知识、经验在当前活动中起重要作用。然而，大脑中的知识、经验的再现则要依靠回忆。通过回忆不断地提取当前活动所需要的知识，才能使当前活动得以顺利展开，并向深层次发展。所以，现实活动都是在一定的知识背景中展开的。这种知识背景的建构就渊源而言显然是个体长期实践活动的结果，但当前人脑中知识背景的形成则无疑是回忆活动的结果。如果一个人具有的知识无法利用回忆使其从表征状态转化为意识状态，他必须重新去认识那些已经感知过多次的事物，则其认识水平会停滞不前。从这意义上讲，回忆对当前活动的展开与深入有促进作用。

要提高回忆的效率，必须了解影响回忆的诸多因素，并利用这些因素为提高回忆的效率服务。影响回忆的因素主要有以下几项：

（1）回忆的效率依赖于对回忆内容的预知。预知回忆内容就能做到心中有数、有的放矢，就能按照确定方向进行信息提取，提高回忆的完整性和准确性。为此在回忆前，应把要回忆的材料按照其固有的逻辑顺序，拟出提纲。有了提纲，回忆就有了方向与准备，有助于提高回忆效率。

（2）回忆的效率依赖于对回忆正确性的评价与承认。对于回忆出来的内容应抱有信心，确信其正确性，这种信心反过来能促进回忆的正确性；反之，如果一个人对自己的回忆成果总是抱犹豫、动摇和怀疑的态度，他的回忆将会中断、停滞，无法顺畅、高效地进行。

（3）回忆的效率依赖于坚强的毅力和良好的思维特征。尤其在必须回忆而又无法回忆的时刻，更需凭借毅力坚持下去，才能从记忆库中搜索到相应的知识、经验。否则，回忆将半途而废，无法解决自己面临的问题。当然，回忆效率也依附灵活、果断、敏捷的思维品质。灵活能使回忆摆脱思维定势的束缚，而果断与敏捷、当机立断能提高回忆效率。

（4）回忆的效率依赖于所采用的策略。有利于提高回忆效率的策略性方法有三种，即推理、前后关系和联想。利用推理有助于回忆，当回忆对象模糊不清时，利用一些有利线索，进行层层推理，就能使回忆对象在大脑中逐渐变得清晰起来。利用事物的“前后关系”也有助于回忆。事实上，回忆成功与否既取决于识记时对材料的加工深度，也取决于回忆时的外部情境。如果对一事物的回忆与识记具有同样的前后关系，那么该事物会变得很容易回忆。例如，当你来到某事物发生的地点时，你回忆起该事件的能力要比你在其他地方回忆时大得多。正因为如此，每当我们故地重游时，我们脑海中常会涌起早年生活的经历。鉴于前后关系对回忆的影响作用，在回忆中有时可以自觉地恢复识记时的情景关系，以这种关系为线索去增加回忆的成功机会。而在回忆那些事过境迁并且无法恢复的情境相联系的事件时，则可以试着在心理上再现与事物相联系的当时的某些情景，如能在心理上恢复当时的情景，回忆自然就能顺利进行了。利用联想更有助于回忆。联想是指联系或联结，即由一事物（或观念）想到另一事物（或观念）。由于事物之间不是孤立而是相互联系的，因此相互联系的事物反映到大脑中所形成的知识、经验也是相互连贯的。这种连贯正是联想的客观基础。利用联想能将经验过的事物和当前事物进行对照、分析，从事物各方面的联系中寻找线索，这样就能缩短回忆过程，提高回忆效率。

根据联想反映的事物的关系不同，可把联想分为简单联想和复杂联想。简单联想包括：① 接近联想，这是以时间或空间上的接近关系为线索，由一事物（或现象）想到另一事物（或现象）；② 相似联想，这是以性质上相似关系为线索，由一事物（或现象）联想到另一事物（或现象）；③ 对比联想，这是以相反特征为线索，由一事物（或现象）想到另一事物（或现象）。复杂联想即意义联想，是借助事物之间的部分和整体、类和种、原因和结果等关系为中介性线索的联想。由于事物之间的联系是多种多样的，反映事物种种联系的关系联想也必然是多种多样的。诚然，联想时并不完全遵循事物间的某一关系，而是对多种关系的综合利用。联想不是单纯刻板的而是复杂灵活的。有时从某一事物出发，以几步中间联想（一般为四步）作中介，就可以与任何事物建立关系，为顺利地回忆提供线索。

第三节　记忆品质及其培养

一、良好的记忆品质

记忆品质是衡量记忆力优劣的标准，记忆品质涉及四个方面：

1．记忆的敏捷性

记忆的敏捷性就是识记的速度和效率。对同一材料，有些人记得快，花费的时间少；有些人记得慢，所需时间长。记忆的敏捷性一般以在一定的时间内能记住多少事物或回忆多少事物来衡量。据说著名科学家茅以升，小时候旁观祖父抄《东都赋》，祖父刚抄完他就能全文背出来，可见其记忆的敏捷性是相当惊人的。记忆的敏捷性是一种重要的品质，

它常常与一个人记忆的目的是否明确、注意力是否集中和一个人的个性心理特征有关。

2．记忆的持久性

记忆的持久性就是对识记材料保持时间的久远。现实生活中，有的人能把所识记的事物长久地保存在大脑中，而有的人却会很快地把所识记的事物遗忘，这反映了人与人之间在记忆持久性方面所存在的个体差异。例如，马克思能成段地背诵歌德、莎士比亚、但丁和塞万提斯等人的作品。巴金也曾谈到有 200 篇文章一直储存在他的脑子里。加强记忆的持久性，必须把识记的材料纳入已有的知识体系，必须进行及时和经常的复习。

3．记忆的准确性

记忆的准确性是指对识记材料在再认和回忆时没有歪曲、遗漏、增补和臆测。在学习与生活实践中，准确性有重要意义，缺乏准确性，记忆其他的品质也就失去了意义。我国汉末著名学者蔡邕的著作在兵荒马乱中散失，他自己也被杀害了，留传至今的 400 多篇蔡邕的作品乃是由他女儿蔡文姬准确无误地背诵出来，才得以保存下来的。培养记忆的准确性，必须进行认真的识记，要把类似的材料加以比较，防止混淆，使大脑皮层建立精确的暂时神经联系，以便在提取信息时，做到准确无误。

4．记忆的准备性

记忆的准备性即在必要时能把记忆中所储存的知识及时地提取出来，以解决当前的实际问题。如一个人的知识、经验在需要时不能灵活地加以提取，那他头脑中储存的知识再多，也是毫无意义的。在智力竞赛中，有的人反应很快，有的人反应较慢，虽然他们都掌握了回答某问题的有关知识经验和能力，但是在记忆中提取信息的速度却存在快慢的差别，这就是记忆准备性品质上的差别。

以上四种品质是相互影响、彼此联系的一个整体，每个人在这四种品质上各有长短。从整体上看，同时具备这四种特征，才是一个具有良好记忆品质的人。

金庸所著《射雕英雄传》一书中，黄蓉的母亲那非同寻常的记忆力给人留下了深刻的印象：她只用一个时辰通读一遍，再用一盏茶功夫复习一遍，就能将一部上万字的《九阴真经》背得滚瓜烂熟，可以一字不差地默写出来。当然，这只是小说的虚构，然而古今中外的确曾经出现过不少记忆奇才：文学大师茅盾，可以一字不漏地背诵《红楼梦》前 80 回；法国皇帝拿破仑，能记住每个士兵的面孔和名字；英国首相丘吉尔，能记忆 18 万～20 万个单词；日本索尼电气公司职员友寄英哲用了 15 个月的业余时间，背诵圆周率小数点以下 2 万位，也因此被称为当前世界上记忆力最强的人。甚至在我们平常认识的人当中，也有一些记性特别好的人。这些人超常的记忆力既得益于良好的生理潜质，更在于其善于使用有效的记忆策略。

二、良好记忆品质的培养

要使自己具有良好的记忆品质，可以从以下四个方面努力：

1．创造记忆条件

条件是事物转化的必要因素，记忆能力由弱向强的转化，同样需要条件。这些条件包括：

（1）要保持身体健康

大脑是记忆的器官，记忆是大脑的功能，要想发展良好的记忆力，首先要保持大脑的良好状态。脑的健康状况是影响记忆好坏的重要生理条件。研究表明，由核糖核酸指导合成的脑蛋白分子是储存知识的仓库，它与学习和记忆有密切的关系。因而在学习过程中，要特别重视脑的营养与适当的休息。如果大脑不能正常发挥作用，就会严重阻碍正常的记忆，明显降低记忆的效果。一个神经衰弱的人，经常会出现失眠、眼花、耳鸣、头晕等症状，他的记忆力就会减退。日常生活中，不少人经常加班加点、开夜车，打疲劳仗，结果使大脑十分疲乏，头脑发胀、昏昏沉沉，时间一长，记忆力就衰退了，这是由于他们不注意保养大脑的结果。另外，严重营养不良，缺乏蛋白质，甚至吸毒、酒精中毒、脑外伤等都会给记忆带来不良影响，使记忆力下降。

其次，还要保持身体各部位器官的健康。人体是一个整体，大脑尽管对全身起着统摄作用，但各种器官的状态对大脑也会发生影响，进而影响到记忆的效果。一个疾病缠身的人，往往注意力不容易集中，感觉迟钝，思维迟缓，反应速度降低……这时，他还有什么良好的记忆力可言呢？所以，良好的记忆力是与健康的身体分不开的。

（2）要积累知识经验

记忆与知识经验是相互促进的。良好的记忆力有助于知识经验的吸收、保存、提取、运用；而丰富的知识经验，通过“迁移”引起联想，能强化对新知识的记忆效果，促进记忆力的发挥。比如，懂得英语的人，再学德语就不难；掌握数学的人，学好物理就容易。这说明积累知识经验，并善于利用知识之间的联系，是增强记忆效果的有效途径。

（3）要锻炼坚强意志

要记忆就要有坚强意志。意志坚强是进行记忆活动的基本条件。记忆是一项艰苦的脑力劳动，需要克服种种困难，才能达到记忆的目的。尤其是那些具有难、长、散特征的记忆材料，更需要有坚强的意志来约束自己，使自己建立起记忆的决心、信心和恒心，排除困难，坚持到底，才能完成记忆任务。在意志的支配下，经历长期的记忆实践，记忆力就会随之提高、增强。

概而言之，具备了良好的身体素质，以丰富的知识经验为前提，在记忆中能发挥顽强的意志，有了这些条件，记忆力的提高与发展也就有了坚实的基础。

2．熟悉记忆方法

活动效率是体现能力强弱的主要指标，记忆力的强弱同样体现在记忆效率方面。要提高记忆效率必须讲究方法。良好的记忆方法有助于在记忆活动中取得事半功倍的效果，反之，则会事倍功半。熟练地掌握前文所介绍的识记的方法、保持的方法、再认与回忆的方法等，必然有助于提高记忆效率，增强记忆力。

3．掌握记忆规律

记忆活动中，如能熟练地掌握记忆规律，就能大大提高记忆效率，体现良好的记忆品质。

4．坚持记忆训练

一个人具备了良好记忆的条件，懂得了有效记忆的规律，就为高效率地记忆提供了可能，然而并非必然。如果良好的条件不去加以利用，懂得的规律性的知识不去加以运用，

那么条件再好，懂得的规律性的知识再多，对于记忆仍会毫无裨益。这就是说，条件与知识并不能提高记忆力本身，要提高记忆力水平，关键在于训练。越肯开动脑筋，脑子受到的训练越多，记忆力越会逐渐增强。记忆的训练主要依靠学习、工作、生活。对平时所学的每一点知识，所做过的每一项工作，所看到、听到的每一件事情，都赋予记忆的目的，这就是一种最佳的记忆训练方式。常言道："功夫不负有心人"，"只要功夫深，铁杵磨成针。"只要肯下苦功夫，不怕挫折，知难而进，就能成功，记忆力增强的轨迹正是如此。相反，如果一个人饱食终日，无所用心，大脑得不到训练的机会，不仅学不到知识，记忆力还会因此而衰退。

记忆具有用进废退的特性：宋朝时的金溪县有一个叫方仲永的人。他年幼就强于记忆，才智过人，5 岁能写诗，文笔与道理且有可供欣赏之处。消息不胫而走，众人为之惊奇。不久，有人请他父亲带他去作客，期间也有人送钱给他父亲。他父亲认为这样有利可图，便天天拉着方仲永到处拜见众人，以获取钱财，却不让他安心学习。结果，方仲永长到 20 岁时，才能完全消失，与常人一样。

记忆训练的另一种方式是进行专门的训练项目。训练项目有以下四种：

（1）联想训练

一切记忆活动的基础是联想，联想越丰富越牢固，就越能将新的事物更牢地记住，因此训练自己的联想能力是发展良好记忆力的重要手段。进行联想训练的方法多种多样，不拘一格，其中最常用的是"卡片法"。即准备几十张卡片，在每张卡片上写上一个字（或一个词语），然后将这些卡片翻过来，像玩扑克一样，把它们打乱，从其中抽出一张卡片就可进行联想训练了。比如，卡片上记的是"凉"字，你就要通过自己记忆的连锁作用，尽量向广度扩展，于是就出现一连串与"凉"有关的词语："凉菜"、"凉粉"、"凉鞋"、"凉爽"、"凉风"等。也可以同时抽出两张进行训练。比如，一张卡片上记的是"木"字，另一张卡片上记的是"雪"字。就可以从"木"字开始，通过联想，一环接一环，最终和"雪"字勾通，其过程可为：木—柴、柴—焰、焰—红、红—绿、绿—草、草—牛、牛—奶、奶—白、白—雪。经常进行这类联想训练，联想就会越来越敏捷，记忆材料就能左右逢源，记忆力就能相应提高。

（2）默写训练

在规定时间内，记忆一篇文章或一幅图画。随后要求自己正确地默写出文章或画出图形。

（3）提问训练

在规定的时间内，观看应记忆的数字、词组、图画或一段文字表述。然后回答有关问题。

（4）识别训练

在规定的时间里，观看、记忆一幅图，然后换上另一幅图，要求指出后者与前者有何区别。这类训练中，如果图形复杂，一时难以记住，可再看一下第一张图。然后再继续识别，直至全部记住为止。经常进行识别训练，重复观看的次数就会减少，记忆力就能得到提高。

（5）PQ4R 法

根据学习和记忆原理，心理学家提出了许多用于教材学习的记忆技术，其中最流行并取得公认的技术是 PQ4R 法。

PQ4R 法的名称是用 6 个英文单词的首字母组成的，代表着学习任意一章内容应遵循的 6 个步骤：

① 预习（preview, P）。在开始新一章的学习时，一个最好的做法是不要马上就读，而是先花几分钟大略地看一遍。注意一下各节标题、大写的或黑体的术语，形成一个总体的认识。同时，也要考虑这一章讨论的是什么问题，材料是怎样组织的，以及它与前几章有什么联系等。

② 提问（question, Q）。在阅读每一节之前，停下来先问问自己它都包含什么内容，以及应当抽取哪些信息。例如，一个分段标题是“信息在头脑中的储存”，可改为“何谓信息在头脑中的储存”或“头脑中的信息是如何进行储存的”等。

③ 阅读（read, R）。仔细阅读各分段的内容，并试着回答自己前面提出的问题。

④ 思考（reflection, R）。在阅读时思考内容，力图予以理解，默读并想出一些例子，把教材和已有的知识联系起来。

⑤ 复述（repeat, R）。在学完一段后，试着回忆其中所包含的要点，回答自己提出的问题。如果不能充分回忆，就重新阅读记忆困难的部分。

⑥ 复习（review, R）。学完全部材料后，复习所有内容，找出各分段内和各分段间的联系。目的是考察作者如何组织材料。一旦掌握了篇章的组织结构，单个的事实就容易记住了。在学完所有内容以后进行休息、放松。研究表明，采用这种方法不仅可以更好地记忆材料，而且能节省大量时间。

第五章　思维与问题解决

人们通过感知觉来把握事物的个别属性、事物的整体及其外部联系，但是，对事物的本质特征及其规律的把握，则必须依靠“思维”这一高级认知活动。如果把感知觉比喻为计算机的信息输入，把记忆比作计算机对信息的储存，那么，思维作为大脑中的信息加工过程，就像是计算机内程序的运行过程。

第一节　思维概述

在清醒状态下，人脑要么在接受内外信息，要么在加工信息，或者两者同时进行。人脑对信息进行加工处理往往凭借思维活动而得以实现。

一、思维及其特征

思维是人脑借助语言、概念、表象乃至动作对客观现实的间接的和概括的反映。思维是人脑揭示事物本质特征及内在规律的认识过程，是以感觉和知觉为基础的一种更复杂更高级的认识过程。思维能超越感知觉所获得信息而实现对客观事物间接的、概括的反映，它所反映的是客观事物的共同本质和内在联系。

思维具有间接性和概括性特征。所谓间接性，是指人脑以已有的知识经验为中介，进行推理、判断，去理解或把握那些没有直接感知过的，或根本不可能感知的事物的本质，以推测事物过去的进程，推知事物未来的发展。如心理学家根据个体的日常行为表现推知其个性特征及其日后的行为表现倾向。所谓概括性则是指人脑把一类事物共有的本质特征抽取出来加以概括，形成具有普遍意义的规律性认识；或者是将多次感知到的事物之间的联系和关系加以概括得出有关事物间内在联系的结论。例如，人们从地球上的任何物体一旦失去支持都会落到地面的感性经验中概括出引力定律。思维的间接性是以对事物的概括性认识为前提的，没有思维对事物的概括，就不能超越现实而达到对事物的间接性认识。如果不能概括出下雨与屋顶潮湿之间的因果关系，就不能根据屋顶潮湿推断出曾经下过雨。

二、思维的分类

思维有多种形式，问题解决是思维，推理是思维，闭上眼睛盘算事情也是思维。可以从不同角度来对思维进行分类：

1．根据思维过程中凭借物的不同，可将思维分为动作思维、形象思维和抽象思维

（1）动作思维

以实际动作为支柱的思维，也称操作思维或实践思维。如幼儿学习系鞋带时总要反复尝试每个动作，而不能直接在头脑中形成方案。成人的动作思维是以丰富的知识经验为中介，并在整个动作思维过程中进行调节和控制，如舞蹈艺术家的创作过程。

（2）形象思维

形象思维是凭借事物的具体形象和表象进行的思维活动。如，棋手下“盲棋”时将棋局了然于心，就是典型的形象思维。心理学研究表明，形象思维是个体思维发展的一个重要阶段，儿童期形象思维占的比重很大，正常成人虽以概念思维为主要形式，但不可能完全脱离形象思维，特别是在解决比较复杂的问题时，鲜明生动的形象或表象有助于思维得以顺利进行。

（3）抽象思维

它是以概念、判断、推理等形式进行的思维。抽象思维严格遵守逻辑程序，依次进行分析、推导，以求作出合乎逻辑的正确答案，因此它又被称为逻辑思维。它以揭示和把握事物的内在本质和一般规律为根本任务。例如，科学家依据系统的理论知识，对事物现象进行分析、推理、判断，抓住事物的本质，使问题得到正确解决，这种思维活动就是典型的抽象思维。抽象思维是人类特有的一种思维形式，也是人类最为重要的思维类型。

2．根据思维目标的方向不同，可分为聚合性思维和发散性思维

（1）聚合性思维

又叫求同思维、集中思维、辐合思维、会聚思维，是指把问题所提供的各种信息聚合起来，朝着同一个方向得出一个正确答案的思维。其主要特点是求同。这种思维是利用已有的知识经验或传统方法来解决问题的一种有方向、有范围、有组织、有条理的思维形式。

（2）发散性思维

又叫求异思维、分散思维、辐射思维，是指从一个目标出发，沿着各种不同途径去思考，探求多种答案的思维。这种思维的主要特征有三个：变通性、流畅性和独特性。这种思维无一定方向和范围，不墨守成规，不束缚于传统方法。

3．根据思维的结果是否经过明确的思考步骤和对过程有否清晰的意识，可分为直觉思维和分析思维。

（1）直觉思维

直觉思维是指不受某种固定的逻辑规则的约束而直接去领悟研究对象的本质性规律的思维方式。它是一种非逻辑思维，它是人脑对于突然出现的新问题、新事物和新现象，能迅速理解并作出判断的思维方式。在一定程度上，直觉思维是逻辑思维的凝聚或简缩。它具有敏捷性、直接性、简缩性、突然性等特点。思维者往往意识不到直觉思维过程，只意识到其结果，其成果表现为灵感（或顿悟）。例如，浮力定律、苯分子的环形结构的发现，都是灵感闪现的杰作。

（2）分析思维

也称逻辑思维，它严格遵循逻辑规律，逐步进行分析与推导，最后得出合乎逻辑的正

确答案或作出合理的结论。我们通过很多步的推理和论证来解决数学难题，就是这种思维方式。

4．根据思维的创新程度，可分为常规性思维和创造性思维

（1）常规性思维

也称再造性思维，是指人们运用已获得的知识经验，按现成的方案和程序，用惯常的方法、固定模式来解决问题的思维方式。这种思维其创造性水平低，对原有知识不需要进行明显的改组，也没有创造出新的思维成果。

（2）创造性思维

是指以新异、独创的方式来解决问题的思维。创造性思维是人类思维的高级过程。心理学家认为，创造性思维是多种思维的综合表现，它既是发散思维与聚合思维的集合，也是直觉思维与分析思维的结合；它不仅包括抽象思维，也离不开创造性想象。

三、思维和语言

我们很容易感觉到思维与语言之间的密切联系，虽然有时人们离开语言也可以思维，但实际上每个人都力图寻找恰当的词语来表达模糊的表象和感觉。语言使我们能够对世界万物进行符号编码，用符号和符号系统来表达事物和思想，因此，思维很大程度上依赖于语言。那么，思维和语言之间究竟是怎样的关系呢？从辩证的角度来看，思维和语言无疑是既有联系又有区别的。

1．思维和语言的联系

（1）从种系发生来看

思维与语言是同步发生的。人类的祖先由于劳动的需要，“彼此间到了非说不可的地步了”，于是“首先是劳动，然后是语言和劳动一起——它们是两个最主要推动力，在它们的影响下，猿脑就逐渐地过渡到人脑，具有了进行思维活动的机能”。马克思曾说：“语言和意识同古”。

（2）从个体发育来看

思维和语言的联系也是密切的。儿童思维发展表明，儿童掌握语言的过程也是儿童抽象思维发展的过程。抽象思维是借助语言实现的。思维能力的增强与语言内容的丰富是相互联系、彼此制约的。5 个月大的儿童，尽管能根据颜色和形状区分物体，并对某些事物进行低水平的概括，但他们所具备的充其量仅是动作思维和形象思维。只有到了 2 岁左右，儿童掌握了一定数量的语词，与成人能进行语言交流后，其抽象思维才逐渐发展起来。

（3）从思维的特点看

思维和语言有密切的联系。思维之所以能对客观事物或现象进行间接的、概括的反映，主要原因是由于语言本身具有间接性、概括性和社会性等功能。如果语言不具有这些功能，人的思维，尤其是抽象思维就难以进行。因此，语言在通常情况下成为人们思维的工具。当然，语言也不是唯一工具或手段，如手势、表情，以及事物的形状、颜色等在一定程度上都可以发挥思维工具的效果。

（4）从思维的内容和结果看

思维和语言也有密切联系。思维往往以语言作为客观刺激，思维借助于语言、词来实现，而思维活动的结果（即认识活动的产物）也往往必须凭借语词才能被传播、保存和积累。语言也离不开思维，语言要依靠思维的内容和结果来充实、发展，否则就成为纯粹的物质外壳。语词固有的意义，只有凭借语词的声或形的物质的刺激作用，并经大脑的分析、理解之后，才能被揭露出来。另一方面，语词随科技进步与社会发展而得到更新与充实，人的思维活动及其内容必然相应地复杂化、精确化。

2．思维和语言的区别

毫无疑问，思维和语言虽然有密切联系，但思维决不是语言，语言也决非思维本身。

（1）从本质上看

思维的本质是人脑对客观现实的间接、概括的反映，是包含物质内容的心理现象。而语言是由一定的物质形式与概括的内容所构成的信息符号系统，是包含精神内容的物质现象，是思维的物质外壳或思想的直接现实。

（2）从生理机制来看

思维器官主要是人的大脑，语言器官则主要是眼、耳、喉、口腔等器官。语言器官的损伤或先天发育不良并不导致思维能力的丧失。

（3）从各自与客观事物间的关系来看

语言同客体之间是标志和被标志关系，其间没有直接的必然联系，不少为约定俗成的结果；而思维则是人脑对客观现实的间接的概括的反映，它同客体之间是反映与被反映关系，其间有必然联系。

（4）从基本要素来看

语言的基本要素是语词，思维的基本要素是概念，尽管概念用词来表达，但词与概念并不完全等同，同一个词可以表达不同的概念，同一概念可以由不同的词来表示。此外，词分实词与虚词，其中实词能表示概念，而虚词则不能表达概念。

（5）从各自的规则来看

语言的语法规则与人类的思维规则是不同的。语法规则往往因民族而异，而思维规则则不然，几乎所有民族的思维规则都相同，都由感性到理性，从具体到抽象，思维的基本过程都是分析、综合、比较、抽象和概括等。

总之，语言与思维是紧密联系、彼此渗透、相互作用的，只有看到语言与思维的区别与联系，才能达到对两者关系的辩证理解。

四、思维品质及其培养

思维作为一种心理活动过程，存在显著的个别差异性，这种差异至少表现在七个方面，亦即思维的七种品质。思维品质的提升也意味着思维能力的增强，也就是说，可以努力从以下七个方面来提升思维能力。

1．思维的广阔性

思维的广阔性是指思路广泛，善于全面考虑问题。思维广阔性主要取决于三个因素：第一，高级神经活动类型。作为思维活动的生理基础、高级神经系统的活动类型特征与思维的广阔性有一定联系，通常，神经活动过程属于活泼型的人，大脑皮层优势兴奋中心的区域大且经常转移、变化，神经通路顺畅，更容易体现出思路广阔的特征。第二，思维方式。思维方式是一个人思考时表现出来的特性和风格，它与思维的广阔性有密切联系，如惯于周密、全面思考的人对问题的分析更为全面，更能体现出思路广阔的特征。第三，知识经验。知识经验以概念形式存储于大脑中，概念是思维的工具，知识经验丰富的人才能在思维时借助于丰富的概念进行广泛的联想，体现出思路宽广的特征。因此，要想提高自身思维的广阔性，要不断丰富自己的知识经验，培养精细、周密的思维习惯。

2．思维的深刻性

思维的深刻性是指善于深刻地钻研与思考问题。善于分辨事物的现象与本质、主要与次要、基本与枝节，善于从多方面和多种联系、关系中去理解事物，因而能正确认识事物，揭示事物内部的规律性，预测事物的发展趋势与未来状态。要想拥有深刻的思维，除了要注重自己的知识积累，还必须自觉地用辩证唯物主义来武装自己的头脑，并在实践中加以应用。因为辩证唯物主义高屋建瓴地概括了事物的许多本质特征，如矛盾的对立统一，事物是发展变化的而非静止不变的等。辩证唯物主义能使我们更加深刻地认识和把握事物的本质，而不被表象所迷惑。

3．思维的独立性

思维的独立性是指善于独立思考。具有思维独立性的人能独立地提出问题与解决问题，不依赖、不盲从。要使自己具有思维的独立性，关键在于培养自己独立处理问题的能力，在经常独立地处理问题的实践中，才能逐步加强与发展。而逃避问题或依赖他人处理问题的人，是不可能使自己的思维凭空得到发展的。因此，平时要经常主动地处理问题，不依赖、不盲从。并且，积极把握甚至争取独立处理问题的机会，这种锻炼有利于促进独立思考。

4．思维的批判性

思维的批判性是指善于冷静地考虑问题。具有思维批判性的人，能从实际出发，有主见地分析、评价事物，不轻视、不迷信、不易被强烈暗示所动摇。同时，又善于虚心地检验自己的意见和及时地放弃错误的假设及其与此相关的行为，坚持客观性原则。批判性是一种极其重要的思维品质，它与思维的独立性有密切联系。一个人只有善于独立思考才会冷静地考虑问题。在独立思考的同时，还要增强自己的分析能力。要善于辨别是非曲直，能对正确与错误作出相对正确的判断。现实中，凡事人云亦云，左顾右盼，顾虑重重的人，其思维是不可能具有批判性的。

5．思维的灵活性

思维的灵活性是指善于随机应变而不为成见所困。具有思维灵活的人，当时间、地点、条件发生改变时，能从实际出发，立即改变原有的解决问题的方案，适应新的情况，灵活地采用不同的方法、途径来解决问题。广博的知识是思维灵活性的基础，克服心理定势的消极作用，发展求异思维，是提高思维灵活性的重要手段。马克思说：“任何人的职责、使

命、任务就是全面地发展自己的一切能力，其中也包括思维能力”，因此要在工作、学习和实践中勤思善思，锻炼和提高自己的思维灵活性。另外，还可以进行一些专门的智力训练来提高自己的思维灵活性。比如，现在有这样一道题：九个点按图 5-1 排列，要求你一笔画出 4 条相连的直线，穿过这九个点，该怎么画？有的人一看到这九个点的排列就想到正方形，就会以正方形为界线进行笔画，结果不对，再换个方式试试……刚开始很困难，但是如果我们知道了我们关于正方形的固有经验阻挡了问题的解决，使我们视野变窄，那么一旦抛开正方形的念头，打开思路，就能茅塞顿开，找到问题解决的方法，如图 5-2 所示。经常进行这类问题的训练，能增强思维的灵活性。

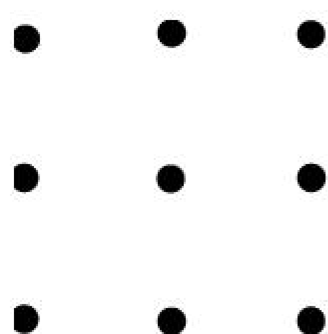


图 5-1　九个点的排列

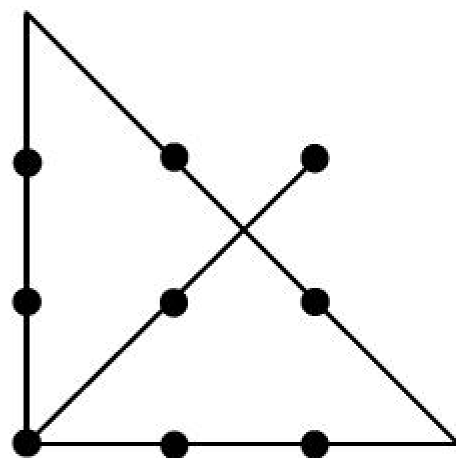


图 5-2　答案

6．思维的敏捷性

思维的敏捷性是指在短时间内思维能迅速地发动起来，不优柔寡断，也不轻率从事，及时正确地解决问题。郭沫若曾形容周恩来思考问题“似雷电行空，如水银漫地”。这就是思维敏捷性的真实写照。思维的敏捷性以许多重要的心理品质为必要前提，如思维的广阔性、深刻性、灵活性以及良好的记忆品质、高度发展的观察力和稳定的注意力等。思维的敏捷性通过专门训练，会有所提高。例如，学生在做作业时，如能长期坚持以“快”为前提，以“准”为关键，“快”与“准”结合的定时训练，对于培养思维的敏捷性是十分有效的。

7．思维的逻辑性

思维的逻辑性是指思路清晰，条理清楚，严格遵循逻辑规律。具有思维逻辑性的人，往往具有提问明确，推理严谨，论证充分，定论确凿的特点。要使自己的思维有逻辑性，就要学习和掌握逻辑学知识，正确地掌握大量的词汇与系统的语法规则。平时使用口头与书写语言时，要注意明确、恰当、严谨，也可以有意识地学习一些逻辑学知识，从而有助于增强思维的逻辑性。

第二节　概念及其形成

人的思维活动通常凭借概念而进行，尤其是抽象思维，更是离不开概念。思维的基本元素是概念。

一、什么是概念

概念是人脑对现实的对象和现象的一般特征和本质特征的反映。例如“房屋”这个概念，它反映了各种房屋所共有的本质特征——供人居住或作其他用途的建筑物，而不涉及木房还是砖房，是平房还是楼房等彼此所独有的具体特征。

我们都知道，概念都需要用词来标志。但概念不等于词，它们既有联系又有区别。词是概念的物质外壳。概念赋予词以一定的意义和内容。但概念是心理现象，词是概念的物质标志，两者不能混淆。不同的词可以表示同一概念，如“我、吾、余、I”等都表示说话者自己。同一词也可以表示不同的概念。如“打”，在“打电话”和“打架”两种情境中所表示的概念就不同。

每一个概念都有它的内涵和外延。概念的外延是指具有该概念所反映的本质属性的一切事物。概念的内涵是指概念所反映的事物的本质属性的总和。如人这一概念，其内涵为“能制造工具并使用工具进行劳动的高等动物”，其外延则是指，古往今来和未来的所有的人。一般而言，概念的内涵越大，其外延就越小。

二、概念与表象

人不仅凭借概念进行思维，表象也是其凭借对象之一。表象是当事物不再作用于感官（眼、耳、鼻、舌、身等）时，人们在头脑中出现的关于事物的形象。它是外界事物在人脑中的心理复现。谈到表象，一般会让我们想到是图画或画面，实际上约 97%的人产生过视觉表象，92%的人有过听觉表象，超过 50%的人有过包括运动、触觉、味觉、痛觉等方面的内在表象。所以，人们通过各种感官获得的外界事物的信息都能形成表象。

表象和概念在性质和概括程度上是有区别的。表象是关于事物形象和具体属性的反映，概念则是关于事物本质属性或内部关系的反映。表象具有形象性和概括性，但它的概括水平较低，既包含了事物的本质特征，也包含了事物的非本质特征，是感性的形象的概括。而概念往往具有非直观性和抽象性，它只包含事物的本质特征，而舍弃了非本质特征，具有较高的抽象水平和概括水平。但是，概念往往是在表象的基础上形成的。每个具体概念都有一个相对稳定的感性形象，称为概念的表象原型。比如人们在脑子里常常会用麻雀、燕子、鸽子等具体形象来说明“鸟”这个概念。即使成人也常常需要具体形象来帮助自己运用概念进行思维。

三、概念的种类

随着人类对世界的认识越来越深入、宽广，人类的概念也越来越丰富和多样，根据不同的标准可以对浩如烟海的概念进行多种分类。

1．根据概念所反映事物属性的抽象和概括的程度

可以分为具体概念和抽象概念。具体概念是指按事物的外部特征形成的概念。如，给幼儿呈现香蕉、苹果、皮球、口琴等物，要求他分类。如果他们将苹果与皮球归为一类，说明他是根据物体的形状分类的。抽象概念是按事物内部的、本质的特征形成的概念。上例中，幼儿将上述的香蕉和苹果归为一类，口琴与皮球归为一类，说明他们是根据事物的内在特征进行分类的，由此形成的概念为抽象概念。

2．根据概念反映的事物属性的数量及它们的相互关系

可分为合取概念、析取概念和关系概念。合取概念指根据一类事物中单个或多个相同属性形成的概念。这些属性在概念中必须同时存在。例如“毛笔”这个概念必须有两个属性，即“用毛制作的”和“写字的工具”。如果只有前一个属性，可认为是毛刷；只有后一属性可认为是钢笔或圆珠笔等。析取概念指根据不同的标准，由单个或多个属性的结合形成的概念。例如，“好孩子”这个概念，可以结合各种属性，如“讲究卫生，遵守秩序”是好孩子，“尊敬老师，团结同学”也可称为好孩子。关系概念，不是根据事物的特征和属性，而是根据事物之间的相互关系形成的概念。如高低、上下、左右、大小等，都是根据事物之间的相对关系形成的概念。

3．根据概念形成的途径

可分为前科学概念和科学概念。前科学概念又称日常概念，它是人们在日常生活中通过人际交往和个人积累经验的过程形成的。日常概念受个人生活范围和知识经验的限制，概念的内涵中常常包含着事物的非本质属性，往往存在片面性，甚至有错误。科学概念指在有计划有目的的教学过程中形成的概念。

4．根据概念的外延特征

可分为单独概念、普遍概念和集合概念等。单独概念指关于某一特定事物的概念，如“复旦大学”、“黄浦江”。它的内涵仍然带有概括的性质，它是人们有关某一特定事物的各种知识经验的概括。普遍概念，指关于一类事物的概念，它的外延包括全部同类的个体，如“建筑”、“昆虫”等。集合概念，它的外延是一些事物组成的集合体。如“花束”、“词汇”等。

5．根据概念的内涵

可分为实物概念和抽象概念。实物概念指关于事物的整体的概念，它反映完整的客体的本质属性，如“电话”、“汽车”等。抽象概念是关于事物的某个属性、状态与其他事物联系的概念，如“道德”、“智慧”等。

6．根据概念的人为性

分为自然概念和人工概念。自然概念指现实事物的概念。其内涵和外延是由事物自身的特征决定的。人工概念指对某些自然概念的模拟，它是由实验者人为地将事物的几个属性结合起来而创造出来的概念。

四、概念的功能

概念是人类认知结构和认知过程的重要组成部分，在人的认知及其发展过程中，概念

可以帮助我们认清事物，减少情景的复杂性（即概念的分类功能），增加经验的意义（即概念的推理功能），增加事物间关系的了解（即概念的联结功能），使知识经验系统化（即概念的系统功能）。

1．分类功能

人们借助概念对事物进行分类，分类也是概念最重要的功能之一。通过概念可以把当前事物归类到一定的类别之中，通过在头脑中提取相关知识，对它作出适当的反应。比如，当看到一只老虎并把它归类为“猛兽”时，人们就不会管它现在饿不饿、它的斑纹如何等细节特征，而会简化地想到它的“凶猛”、“能吃人”的特征，并由此作出躲避反应。

2．推理功能

通过概念对事物进行归类、提取相关知识后，人们就可以对当前的情景作出解释。如突然看到一个人落荒而逃，人们开始会感到惊奇，而当了解到那个人遇到了一只凶猛的老虎后，对他惊慌失措的行为就会理解。由于人们掌握了概念间关系的大量知识，就可以根据一个概念来推断相关事物的特征。如大家知道鸽子是鸟的一个种类，就可以推断鸽子的某些特征，如能飞、会下蛋、有羽毛等。

3．联结功能

在人的知识系统中，概念之间存在着复杂的关系。一个概念就像构建大厦的基石，它们可以通过连贯复合而形成更加复杂的概念和概念体系。比如，人们如果知道“黑色的”和“木板”这两个概念的含义，就能大致理解“黑板”的含义。许多心理学研究表明，概念通过联结能构成语义网络。

4．系统功能

虽然每个人对同一概念的理解并不完全相同，但在很多情况下，由于存在大致相同的知识背景，人们因此能够借助概念进行交流，而无须运用冗长的低效率的描述。这也使得人们可以直接利用概念来学习知识经验，以保证它们代代相传。

五、概念的掌握及其影响因素

人们对一类事物或对象关键特征的把握就是概念的掌握。概念掌握一般有两种途径：概念形成和概念同化。

1．概念形成

概念形成是个体形成概念的过程。它是人们通过大量接触事例从而获得同类事物或现象的共同特征，并通过肯定或否定的例子来加以证实的过程。例如，我们将空中飞行的麻雀，称之为“鸟”，称地上走的狗为“兽”，而对会飞的蝙蝠则不称之为“鸟”，看到在地上跑的鸵鸟也不称之为“兽”，经过多次的接触后，可以形成对“鸟”的本质特征的把握，从而获得“鸟”这一概念。许多日常概念，如“叔叔”、“阿姨”等，都是经过这一过程而逐步掌握的。

概念形成一般认为要经历三个阶段：（1）抽象化，概念形成的第一步是了解事物的属性。要了解事物的属性就需要对具体事物的各种特征予以抽象化，如儿童对各种积木的颜

色、大小、形状等特征进行抽象和概括。（2）类化。从具体事物抽象其属性之后，将类似的属性加以认同。此种认同作用，亦即刺激的类化作用。例如，称所有不同的车辆为“车辆”，这就是认同作用，类化时只估计某些属性的相似性，而忽略其他属性间的差异性。（3）辨别。概念的形成，从发觉属性（抽象化）到认同属性（类化），必须同时认识事物属性间的差异性（辨别），以便分类。例如，辨别出燕子是鸟类而不是鱼类，它是益鸟而不是害鸟。概念有广义和狭义之别，亦有高低层次之分。概念越广，其层次越高，所包括的属性越多。

布鲁纳等人曾利用设计的人工概念对概念的形成和掌握进行了深入的研究。他们发现：被试在实验中连续作出的选择决不是任意的、杂乱无章的，而是有一定目的、一定顺序的。目的包括：（1）每一决定或选择获取最大信息量；（2）调节任务的压力，使其保持在可以控制的范围内；（3）调节一定时间和空间限度内的风险水平。布鲁纳认为，实验中被试不一定意识到这些目的，但从他们应用策略的分析中可以看出，他们的行为是为了达到这些目的。布鲁纳认为被试为此采用的策略主要有两类：整体策略和部分策略。

整体策略。即被试把主试呈现的第一个肯定实例所包含的全部属性都看作未知概念的有关属性，形成总体假设，然后把这些属性用于概念的形成过程。整体策略又有两个具体的策略：保守性聚焦和博弈性聚焦。保守性聚焦就是以第一个肯定实例的全部属性作为焦点、被试相继选取实例都对准这个焦点。其做法是每次选取一个有一个属性与焦点属性不同的实例。这样，如果它被证实为肯定实例，那么所改变的这个属性就不是未知概念的有关属性；反之，若所选实例被判断为否定实例，则此属性一定是未知概念的有关属性。经过步步聚焦，被试就能推知所要掌握的概念是什么了。博弈性聚焦也是整体策略的一种，它类似于保守性聚焦，所不同的只是选取的是一个有一个以上属性与焦点属性不同的实例，可一次排除掉两个甚至多个属性，从而更快地推知概念。采用博弈性聚焦要冒一定风险，可能成功，也可能失败，这是它的最大弱点，而其优点则在于为迅速、正确地把握概念提供了可能，故在时间紧迫的情况下它经常被采用。

部分策略。即根据主试呈现的第一个肯定实例包含的部分属性来形成关于未知概念的假设，形成部分假设。根据应用部分假设方式的不同，布鲁纳又提出两种具体的部分策略：同时性扫描和继时性扫描。同时性扫描是指提出全部可能性的假设，再逐个进行验证；继时性扫描是指每次只采用一种假设，依次进行验证。

布鲁纳等人在研究中发现，他们的被试中多数人采用整体策略，少数人采用部分策略；在采用整体策略的被试中，又以采用保守性聚焦者居多；在采用部分策略中，继时性扫描得到较多的应用，采用同时性扫描和博弈性聚焦的人相对较少。

2. 概念同化

概念同化就是通过学习前人已经形成的概念来掌握概念。此时，概念的关键特征通过定义或上下文直接呈现给被试。这是一种接受式的概念学习，但它并不是完全被动的，新的概念只有与认知结构中已有观念建立起一定的联系才能获得意义，所以概念同化同样是一种积极主动的过程。它主要有以下三种方式：

（1）类属学习

类属学习是指把新概念归入认知结构的有关部分，并使新概念与这些部分相互联系的

过程。认知心理学假定，认知结构本身是按层次组织的，新概念的出现最典型地反映在新材料与原有认知结构的一种从属关系上。这也将导致认知结构进一步按层次组织。类属有两种形式：派生类属和相关类属。

派生类属是指认知结构中原有的概念是一个总概念，新概念只是它的一个特征或样例。例如，原有的概念是鸟，它是概括了麻雀、黄鹂、燕子等从属概念而形成的。现在要掌握的概念是鸵鸟，把鸵鸟纳入原有的鸟的概念中，扩充了鸟的概念，又使鸵鸟获得了意义。相关类属是指认知结构中原有的概念是一个总概念，新概念只是它的加深、修饰或限定。通过同化，总概念的本质特征要发生变化。例如，原有的概念是爱国行动，其含义包含的是挂国旗，以后又把保护能源、卫生大扫除纳入爱国行动中，现在新的内容是节约资源、保护环境、学习先进科学技术、投身我国经济建设等。由此，原有概念被深化，新内容也获得了意义。

一般说来，以这种方式学习新的概念，效率较高，因为一旦在认知结构中形成比较固定的较为广泛的一般的总概念后，就能用它解释与此相关的概念，有利于理解新概念的意义。

（2）概括学习

概括学习是指在若干已有的从属概念的基础上归纳出一个总概念。例如掌握了轿车、卡车、客车等概念后，再学习更高一级的概念“汽车”时，原有的从属概念可为总概念服务。归纳、推理、综合及知识重组都需要这种学习。

（3）并列结合学习

并列结合学习是指新概念不能纳入原有概念之中，又不能概括原有的若干概念，它只与原有认知结构中的整个内容有一般性的关系，例如，新概念是质量与能量的关系，原有概念是热与体积、遗传与变异、需求与价格之间的关系，在此条件下新旧概念只有一般的吻合性关系，因而新概念只能与原概念并列结合成新的概念体系。

3．影响概念掌握的因素

影响概念掌握的因素主要有以下几类：

（1）概念的属性

概念的属性对概念的掌握有很大影响。复杂的概念有比较多的特征，每个维度上的特征值又很多，所以难以掌握。概念特征具体的要比抽象的容易掌握；鲜明突出的概念特征也容易掌握。另外，概念的关键特征越明显，掌握越容易；而概念中的无关特征越多，关键特征越不明显，则掌握越困难。

（2）各种特征的连接

概念的表征不但是由它们的特征组成，而且还依赖于特征之间的联结规则。例如，某个概念有两个特征 A 和 B，联结它们的规则有合取（A 和 B）、析取（A 或 B）、条件（如果 A，那么 B）等，更复杂的还有关系（A 在 B 上）等。很显然，相同的特征由于遵循不同的规则，会形成不同的概念，且遵循不同规则的概念的掌握难度也不同。布鲁纳对于合取概念和析取概念的研究表明，合取概念的掌握较析取概念的掌握容易。还有人发现，可能概念（例如有时但不总是 A）比确定概念更难掌握。

（3）变式

变式是概念的种种正例和反例，它们拥有不同的属性或要素，可以从正、反两个方向上突出概念的本质特征，帮助人们更准确地掌握概念。变式可分为两种，一种是保持事物本质属性而变化其非本质属性，如掌握“三角形”的概念，可以有多种变式，如等边三角形、等腰三角形、直角三角形、钝角三角形等；另一种是变化本质属性，而某些非本质属性不变，如“鸟”这一概念的本质特征是有羽毛的动物，可以用不是鸟的蝴蝶、蝙蝠为变式来说明。不正确和不充分的变式会引起不合理地缩小概念或不合理地扩大概念的错误。

（4）学习者的因素

所谓学习者的因素，是指学习者的年龄、性别、智力、动机、情绪、经验、概念（知识）体系等诸多对概念掌握有明显影响的个体因素。其中智力、经验和已有的概念体系对概念掌握影响更为显著。

（5）实验处理因素

在概念掌握的实验研究中，刺激呈现的顺序和时间等处理因素也会影响概念的掌握。在学习过程中，如果学习者在刺激序列的前部遇到的全部是正例，并且得到正反馈，一般来说可促进概念的学习。图尔文（Tulving E., 1961）等给被试 20 个不同的概念学习问题，每个问题给被试呈现的例子是全部正例或全部反例。他们发现，如果问题全部是正例时，问题解决的平均时间为 50～140 秒，而全部是反例的解决时间均超过 210 秒。显然，全部是正例的被试对于概念形成的问题解决较全部是反例的问题解决快。这表明正例传递较多的信息。哈利（Harri G, 1973）等发现，概念的正例携带了最适合概括的关键信息，而概念的反例则携带了最适合于分辨的关键信息。

第三节　问题解决与推理

人类认识和改造世界的过程就是不断解决各种问题的过程，人类的思维活动通常是为解决问题而进行的，问题解决是人类思维活动的方式之一。

一、什么是问题解决

问题解决是指一系列有目的、有指向性的认知操作过程。它是人类思维活动的方式之一，但不是所有的思维活动都是问题解决。一般认为，问题解决的思维活动必须具备三个条件。一是必须具有明确的目的性，否则就失去了问题解决的方向；二是必须有一系列的心理操作程序，否则就构不成问题解决的条件；三是必须有思维认知成分的参与。必须满足上述三个条件的思维活动才是问题的解决过程。

二、问题解决的类型

人们每天要解决许多问题，且问题答案是可能存在的，只要思考的方法适当就能找到解决方案。由于问题及其解决方式多种多样，问题解决也因此而有多种类型。

1. 机械式问题解决

就是通过反复尝试的办法来解决问题。比如你忘记密码锁的密码时，便可通过反复组合不同的数字来尝试打开它，显然这种方法既麻烦又费时。现在人们可以交给计算机来做这种简单且费时的事情。

2. 理解式问题解决

所谓理解式问题解决，就是在深入理解问题背后基本原理的基础上，找到一般性的解决方案，进而通过比较和权衡得到合理的、具体的问题解决方案。比如，玩魔方的时候刚开始一般都是机械地尝试着进行，很难成功，而且需要的时间也很长，但是，一旦通过长时间把玩之后对魔方的转动规律有所认识和理解之后，就比较容易成功了，花费的时间也就短了。

3. 启发式问题解决

就是先确定不同的问题解决方案并加以评价，遵循“只保留一个最佳方案”的原则，尽量减少可选择的方法的数量，提高一次尝试就获得成功的概率。例如，你到上海去见一个叫张三的人，结果电话黄页上有 50 个张三，用机械式问题解决方法就只能一个接一个地打电话问对方是不是你要找的人，但是如果你知道要找的张三家住上海浦东新区，于是你就可以先打浦东新区的电话，减少了你尝试的次数，加快了完成任务的速度。

心理学家布兰斯福德（Bransford J.）等提出了一个具有普遍意义的思维方式，可以作为一般问题解决的启发式策略，即“IDEAL”五步思考法：明确问题（identify）、定义问题（define）、探寻方案（explore）、积极行动（action）和酌情调整（look and learn）。就是说，你首先要确定问题究竟是什么，怎么来定义这个问题，探寻可能的解决方案和有关知识，形成可能的解决方案或假设，进而尝试解决问题，并对尝试结果加以分析，总结经验和教训。

4. 顿悟式问题解决

是指在问题解决过程中，答案突然出现在我们的脑海中。答案总是一闪而现，简明清晰，我们常会感叹为什么以前就没想到呢！顿悟常常包括对问题元素的重新组织，因此，从新的角度来看待问题是产生顿悟式问题解决方案的重要方法。

比如，有一艘游艇以 30 千米/小时的速度驶向码头，在距离码头 80 千米时，码头上有一艘快艇以 50 千米/小时的速度驶向游艇，同时，游艇上有一只海鸥以 65 千米/小时的速度在游艇与快艇间来来回回地做折返飞行，请问，当游艇和快艇相遇时，海鸥一共飞了多少千米？

你可能第一遍读完这道题目会觉得很复杂，想要列一个数学式子来解答，实际上，如果你仔细读几遍，你就会发现其实两艇相遇需要 1 小时，鸟飞行的时间也就 1 小时，所以它飞行的路程就是 65 千米了。原来很简单！

此外，根据问题解决是否具有创新性可以分为创造性问题解决和常规性问题解决。要求创造新方法来解决问题为创造性问题解决，使用现成的方法解决问题为常规性问题解决。但两者的区别是相对的，因而可以把两者看作是一个连续体的两端，其间常规性和创造性呈连续变化状态。

三、问题解决的过程

从认知心理学的角度看，问题解决过程就是问题解决者寻找操作系列以达到目标的过程。美国心理学家斯腾伯格和弗兰斯（Sternberg R. J. & 1991 T. Frensch）认为，典型的问题解决过程包括三个主要阶段，即准备阶段、产生解决办法阶段和评定阶段。

1．准备阶段

准备阶段即理解和诊断问题。就是要对问题有一个彻底的了解，在头脑中形成一个对问题的重要特征能给予恰当突出的问题表征。首先是言语加工，即运用句法、语义知识获取题目中句子的基本意义，然后才是构造加工，即尝试将输入的信息转化并建立起一个任务的内部模型——问题表征，也就是形成对问题的认识和理解。

2．产生解决办法的阶段

该阶段是对内在表征进行操纵，寻找出一条达到目标的线路的过程。问题解决的实质是，人们要对自己头脑里所构成的关于外在世界的心理模型进行一系列的探索活动，在表征中搜索出一条从初始状态到目标状态的途径。问题解决过程常常体现出新手与专家的很大差异，新手常常运用陈述性知识进行有意识的系列加工，速度慢；而专家在解决专长领域的问题时则运用程序性知识，即激活相应的产生式规则，并快速转化成恰当的行动，直接产生解决办法，所进行的是无意识的平行的加工，速度快。本阶段所涉及的策略的选择和运用，将在以后相关章节中详细介绍。

3．评定阶段

评定阶段，即评定解决问题的办法。问题解决的最后一步是判断解决办法的适宜性。评定会因为问题及其解决方案的特征不同而有不同难度，直观而具体的问题及其解决办法比较容易评定，抽象而复杂的问题及其解决方案则难以评定。问题解决者在校对并肯定自己的解决办法能满足目标要求后，才会认为问题解决成功，如发现解决办法不合适，问题解决须重新开始。而一个真正有经验的问题解决者则不需要到最后才进行评定，在问题解决过程中，就会检查自己对这些问题是否充分理解、所选用的策略是否有效，并及时给予校正。

另外，也有心理学工作者将问题解决的思维活动过程划分为四个环节，即发现问题、分析问题、提出假说和验证假说。（1）发现问题。作为问题解决的开端，它受制于当事人的知识经验和思想方法。（2）分析问题。把复杂的问题分解为一系列具体的方面（或因素），并弄清诸方面（或因素）间的关系，从中找出问题的关键所在，为解决问题指明探索的方向。（3）提出假设。找出一些较为合适的解决问题的方案与策略，形成“假设”。（4）验证假设。对所提出的设想须进行验证，一般可采用直接验证和间接验证两种方法。

纵观解决问题的全过程，不难看出，知识经验是解决问题的必要条件，因此问题解决过程中很容易显示出专家与新手之间的极大差异。缺乏必要的知识经验的新手，往往既不能发现问题、明确问题，更不能分析问题、解决问题；而专家在自己专长所在领域却是非常高效的问题解决者。

四、问题解决的影响因素及其应对

问题解决受外部环境、问题的难易程度，以及问题解决者本人的身、心状况等诸多因素的影响。下面介绍几种影响问题解决的因素。

1．问题情境

问题情境是指问题解决者所要解决的问题的客观情境或刺激模式。当个体在活动中遇到某种不清楚、不了解的客观事实或现象，而运用已有的知识和技能又不能解决时，就会出现问题情境。一般说来，问题情境与个体的认知结构的差异越大，问题就越难解决；反之，问题则容易解决。问题情境对问题解决的影响，大体可以归纳为下述几个方面。（1）问题情境中物体和事件的空间排列不同，能促进或妨碍问题的解决。（2）问题元素的空间集合方式不同，问题解决的难易程度也不一样，如图 5-3 所示的两种情况下，对于正方形面积的求解问题有不同难度，乙图所示有助于问题更快解决。（3）问题情境中所包含的物体或事实太少或太多都不利于问题的解决。

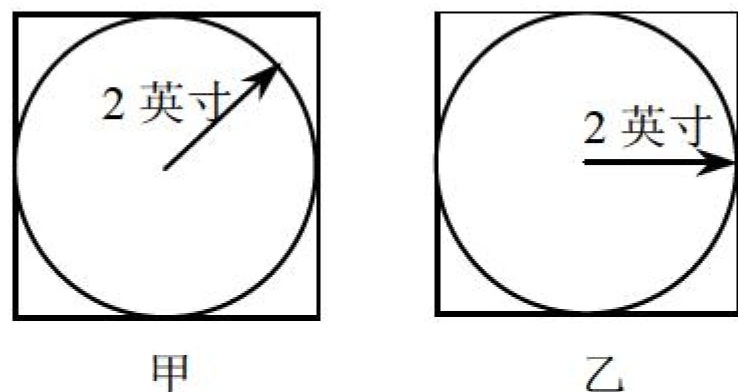


图 5-3　问题元素的空间集合方式对问题解决的影响

要想顺利解决问题，对问题形成正确的心理表征是必需的。在面对问题时，需要积极调动自己已有知识、经验，把当前问题与自己的知识经验联系起来，对问题初始状态进行细致加工，力图认清问题的本质及其相关因素，寻求相关解决方法和策略，努力使问题情境朝向有利于问题解决的方向发展。

2．认知结构的限制

认知结构是指个人面对问题时，对问题的认识、看法、印象等方面的心理反映。如果对问题能形成清楚明确的认知结构，就会使问题顺利解决，反之则不然。要获得明确的认知结构，对问题至少有三点明确认识：（1）所求的答案是什么？（2）已知的条件是什么？（3）个人已有的经验能否符合问题解决的需要？要突破认知结构的限制，致使问题顺利地获得解决，必须从认知结构扩大或重组着手，突破原来的思路。如有个著名的思维灵活性问题：如何用 6 根火柴棍摆成大小相同的 4 个等边三角形？按照常规的思路，我们往往只能想到在平面上做文章，容易得到图 5-4 所示的两个三角形，但要解决这个问题，就必须超越平面这一认知结构，将火柴棍构成图 5-5 所示的立体图形。经常进行这类帮助突破常规思路的练习，有益于提高思维的灵活性。因此，在问题解决过程中，要充分调动自己思维的灵活性，拓展思路，突破认知结构在问题解决中的限制作用。

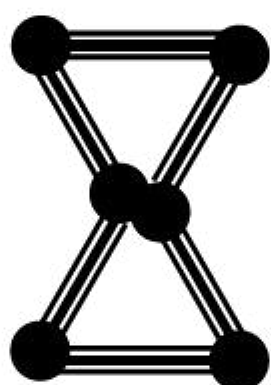


图 5-4

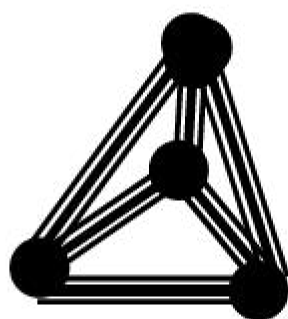


图 5-5

3．心理定势

定势是指心理活动的一种准备状态，亦即在知识、经验的影响下解决问题时的倾向性。这种倾向性既有利于利用已掌握的种种原则与方法，迅速解决自己所面临的各种问题，促进认识发展；但也会在一定程度上限制我们的思路，阻碍问题的解决与认识发展。因为，一个人如用某种思路解决了若干问题后，往往会促使他（她）以相同的思路去解决以后所遇的各类问题，心理学家鲁钦斯（Luchins A. S.）曾做过一个著名的实验有力地证实了这一点。该实验要求被试计算同类性质的一组算术题，即用不同等容量的水桶量出定量的水。如表 5-1 所示。表中 A、B、C 各栏均代表水桶的容量，D 栏代表所求的水量，共 11 题，第 1 题为例题。实验开始时，由主试说明例题做法：先将 A 桶装满，然后从中倒出三个 B 桶的量，这时 A 桶中剩余的水，正好是 D 所求的水量。换以数字计算：29−3−3−3=20，若以代数式表示：$D=A-3B$。主试要求被试按例题方式采用代数式求解其他各题答案。

表 5-1　定势对问题解决影响的实验材料

课题序列	水桶容量			所求水量
	A	B	C	D
1	29	3		20
2	21	127	3	100
3	14	163	25	99
4	18	43	10	5
5	9	42	6	21
6	20	59	4	31
7	23	49	3	20
8	15	39	3	18
9	28	76	3	25
10	18	48	4	22
11	14	36	8	6

该实验以大学生为对象，实验组 79 人，控制组 57 人。两组所做题数不同，每题半分钟。实验组从例题之后逐题求解，一直做到第 8 题。控制组则在例题之后只做第 2、7、8 各题。实验结果如表 5-2 所示，有 81%的实验组被试一直采取了 $D=B-A-2C$ 方法解答全部问题，而控制组被试却全部采用了 $D=A\pm C$ 方法来解答第 7、8 题。实验结果说明，实验组

被试明显地受定势的影响，而控制组则不受其影响。

表 5-2　定势对问题解决影响的实验结果

组　别	人　数	采用 $D=B-A-2C$ 方法的正确解答（%）	采用 $D=A\pm C$ 方法的正确解答（%）	方法错误（%）
实验组	79	81	17	2
控制组	57	0	100	0

心理定势一方面有助于问题的解决，一方面又可能有碍于问题的解决。因此，在问题解决过程中，要充分利用心理定势的有利因素，同时要考虑到它可能给问题解决带来的阻碍，一旦发现以往的知识、经验、方法不能有效解决问题，则应考虑寻求新的思路、方法，重新尝试解决问题。

4．功能固着

功能固着是指个体在解决问题时只看到事物的通常功能，而看不到它的其他方面的功能。在解决问题过程中，能否改变事物固有的功能以适应新的需要，是解决问题的重要关键。

邓克（Duncker K.）曾以实验证实了这种影响。他以两组不同的被试，在不同的安排下使用同样五种工具解决五个问题。实验组的被试在解决问题之前，先对工具的习惯用法进行了一段时间的练习，以增强功能固着的影响；控制组的被试则不经练习而直接解决问题。该实验所用的工具、练习工作、要解决的问题以及实验结果，如表 5-3 所示。实验结果显示，实验组的成绩远低于控制组。两组间的差异，显然与实验组的事先练习有密切关系。工具一经使用形成习惯后，即发生功能固着作用而影响问题的解决。

表 5-3　功能固着对问题解决的影响

组　别	工　具	练 习 工 作	解决新问题	参 加 人 数	成　绩　%
实验组	钻子	钻洞	支撑绳索	14	71
	箱子	盛物	做垫脚台	7	43
	钳子	打开铁丝结	支撑木板	9	44
	秤锤	称重量	做钉锤用	12	75
	回形针	夹纸	做挂钩用	7	57
控制组	同实验组		同实验组	10	100
				7	100
				15	100
				12	100
				7	86

同心理定势类似，功能固着可能有助于同类问题的迅速解决，但是，它也在很大程度上限制了我们的思路，在解决新问题上表现出局限和阻碍。因此，在问题解决过程中，也需充分调动思维的灵活性和广阔性，从不同角度加以灵活思考，避免功能固着对问题解决的阻碍。

5. 策略

解决一个问题可以采取多种策略，但选择的策略正确与否是问题能否得以解决的决定因素之一。实际上，选择不同的策略来解决问题，也意味着我们完成了不同类型的问题解决过程。因此，问题解决策略决定了问题解决的类型。概括地说，成人解决问题的策略有两大类：一类是运算法；另一类是启发法。

运算法是利用数学计算，使问题得到精确描述的问题解决方法。如果问题至少有一个解，那么利用运算法，经过一定步数的计算，就能获得问题的解。初等数学、高等数学和日常生活中通过数学计算来求解的问题，都须借助于运算法。

启发法是在知识经验的指导下，有目的有方向地思考问题，为正确、合理地解决问题提供思路的策略。例如，下棋时为了取胜，人们总要极力控制棋盘的关键部位，这就运用了启发法。启发法这种策略性方法尽管不求问题的精确解决，所提供的思路也未必能保证问题一定能解决，但却能为解决问题指明方向，因而有助于问题得到解决。尤其是那些无法用运算法来解决的问题（如人际矛盾），或原则上能用运算法而事实上却无法用运算法来解决的问题（如下棋比赛），或虽能用运算法来解决而实际上却十分费时费力的问题（如打开已遗忘密码的保险柜），使用启发法往往更为省时省力、更为有效。

启发法又可分为分析策略和搜索策略。常用的分析策略是“手段—目的分析”。用这种策略解决问题的基本思路是：把需解决的问题分解成一系列子问题，通过依次解决这些子问题，最终使问题得到圆满解决。搜索也是解决问题的有效策略，常用的搜索策略有三种：

（1）生成—测试策略

其思路是：先生成解决某一问题的所有候选方案，然后对这些候选方案逐一进行检验（测试），看其中哪一种问题解决方案最为正确、合理。例如，请你用四个英文字母：A、L、Y、D 构成一个有意义的英语单词。采用生成—测试策略，你首先会列出这四个英文字母所有可能的组合，然后，对每一种组合进行逐一确认，找到一个有意义的英文单词。由于解决一个问题总会有几种方案，怎样确定最佳方案，总要先生成大量的候选方案，尔后经检验、筛选，才能最终确定一个相对正确、合理的方案。因此，生成—测试策略是人们解决问题的一种基本思路。

然而，如果要解决一个很复杂有大量可能方案的问题，用该策略就必须生成一切可能的问题解决方案，并对每一个方案进行测试，从而找出合理方案，那么，生成—测试策略就是低效的，甚至不足取的。例如，若前例中英文字母从四个增加到七个（如 A、L、Y、D、T、E、R），按照生成—测试策略，其可能的字母组合多达 40 320 个，这一策略就不再具有可行性了，现在人们通常会把这种问题交给计算机处理。因此，生成—测试策略只适用于那些只有少量解决方案的问题，而对于具有大量解决方案的问题则显得无能为力。

（2）记忆策略

它是指在解决问题时，借助记忆限制搜索空间，使问题解决更有目的性、方向性。相比之下，生成—测试策略因生成并测试每一种方案，搜索空间放得过大，要花费大量时间、精力，效率低下；而记忆策略则在一定程度上克服了这一缺陷。

回忆是最简单的记忆策略，即利用回忆有针对性地搜索与当前待解问题有关的经验事

件。这样，过去曾解决过的与当前问题相类似的事例，便成为解决当前问题的模板，而过去在解决与当前问题相类似的问题中所积累的思路、原则，方法等都将成为解决当前问题可以借鉴的心智资源。显然，知识经验越丰富，解决问题的思路、原则、方法越多，从中找到与解决当前问题相近似的知识经验、思路、原则、方法的可能性越大。

另一种较为复杂的记忆策略是类比推理，它在科学研究中为解决科学问题而经常使用。类比推理是根据两个或两类对象之间在某些属性或特征上的相似或相同推出它们在其他属性或特征上也可能相似或相同的方法。但是，类比推理所得的解决方案或结果并不一定可靠，多半带有很大的或然性，尤其是“机械类比”，更容易作出牵强附会的推论，结果自然就容易出错了。为提高其可靠程度，须注意两点：① 用作类比的两个对象的共有属性越多，推出的结论的可靠性程度就越高，形成的解决方案就越正确；② 类比时以对象间的本质属性为推理的依据，才便于推出可靠性较高的结论。因为本质属性决定非本质属性，两个对象的共有属性是本质方面的，那么两者就会有其他一系列共有属性，因而推出的结论其可靠性程度就会大大提高，形成的解决方案就越正确。

（3）建构性策略

它是一种高度指向性的搜索策略。问题解决首先在知识经验的指引下，对问题作深入分析、推理、判断。然后，提出一个问题解决的可能性方案。这个可能的解决方案能大大缩小问题解决的搜索空间，使问题解决具有高度的指向性。最后，对问题解决的可能性方案进行鉴定，看其是否正确、合理。如该方案被确认是错误的，须再进行分析、推理、判断，提出新的问题解决方案，并作鉴定。建构性策略有助于复杂性问题的解决。例如，公安人员为了侦破杀人案件，就要利用自己的知识经验，对罪犯的作案工具或作案现场留下的蛛丝马迹进行深入分析。在此基础上，才能通过推理、判断，提出破案的初步方案，并在实践中确认其正确与否。

总之，解决问题要采用不同的策略，而不同的策略对问题解决的速度与效率也不尽相同。为此，尽可能多地掌握不同的问题解决策略，并在问题解决过程中将不同策略加以灵活地组合运用，将使问题得到有效解决。

6. 动机与情绪

动机对个体问题解决的影响有两方面。一是动机强度影响问题解决的效率。动机强度与问题解决效率之间呈倒置的“U”型曲线，即，动机水平中等，有助于问题高效解决，而动机强度过低或过高都不利于问题的高效解决。二是动机性质对解决问题的影响。动机对个体越有意义，为解决问题所作的探索就会越紧张、积极和顽强，在主观能动性的充分发挥之下，显然有助于问题解决。但是动机性质对解决问题的影响是受制于客观规律的，如果解决某一问题的客观条件完全不具备，或者违反了事物本身固有的客观规律性，那么无论你的主观动机如何有意义，最终仍会以失败而告终。

另外，当一个人处在解决问题的情境之中，必然会引起相应的情绪波动，而这种情绪波动反过来又会影响问题的解决。例如，当我们乐观、平静时，或者因初步找到了解决某一问题的方法而怀有愉快的情绪时，这种积极的情绪状态有助于问题最终解决。相反，在解决问题中如因暂时受挫而苦恼、忧愁时，对最终解决问题则颇为不利。有的学生在考试

时，一碰到难题就感到紧张，会产生畏难情绪，结果这种消极的情绪反作用于人的认识过程（思维与记忆），使自己的思路阻塞，或头脑中一片空白，原来熟记的知识也忘得一干二净，无法继续解决问题。

五、推理

问题解决中常用到推理这种特殊的思维形式。推理又称为逻辑推理，是以某种原则（如逻辑法则）为基础从已知条件推求未知结果的心理活动过程。推理有归纳推理和演绎推理之分。

1．归纳推理

归纳推理是从个别事实推出一般性原理的思维过程，它包括前提和结论两部分，前提是一些个别事物或现象的判断，而结论则是关于事物或现象的普遍性判断。它是一种利用可用证据产生可能并不确定结论的推理过程。归纳推理遵守的是几率法则，就是说归纳所得结论与对事物的归纳是否穷尽该事物全体有关，如果只对某事物的一部分而非全体进行归纳，得出的结论可能正确，也可能不正确，这时被称为不完全归纳。如果是对事物全体进行归纳，得出的结论则肯定正确，这时被称为完全归纳。

2．演绎推理

演绎推理是从一般性原理推出个别结论的思维过程。演绎推理是一种必然性推理，其主要形式是三段论，即由大前提、小前提和结论三部分组成。大前提是已知的一般性知识、原理；小前提是已知的个别事物和大前提中全体事物的关系；结论则是由大小前提通过推演而获得的个别事物的认识。由于归纳推理从一般原理出发，具有极强的严密性、逻辑性等特征，因而成为进行科学预见与论证科学发现的有效工具。演绎推理中，只要推理的前提是正确的，推理形式合乎逻辑规则，演绎出的结论总是正确的。

归纳和演绎在思维活动中都是不可缺少的，演绎脱离了归纳是空洞的演绎；归纳脱离了演绎就是盲目、肤浅的归纳。归纳丰富了演绎，演绎补充和指导了归纳。

3．推理中的谬误

人们的推理并不总是合乎几率法则（归纳推理）或程序法则（三段论推理），不完全归纳固然会面临错误的风险，而演绎推理也可能因为大小前提是否正确或者大小前提间关系在逻辑上是否成立等原因而可能得出错误结论。另外，在推理、决策或判断过程中，尤其是在面对不确定问题时，人们通常容易出现以下两类谬误。

（1）代表性启发错误

它是指当一种选择看上去似乎能更代表已知的东西时，我们会更多相信于它或认为它更合理。2002 年诺贝尔奖获得者丹尼·卡尼曼（Daniel Kahneman）等人研究发现，对于下面两种情况：① 格拉芙（著名女子网球运动员）将输掉第一局，但她最终会赢得比赛的胜利。② 格拉芙将输掉第一局。大多数人会认为第一种可能性更大，因为人们可能更多地记得格拉芙输掉第一局但最终赢得比赛胜利的事情，因此使它看上去似乎更可能在实际中发生，进而影响了人们的判断。但如果你把格拉芙的全部比赛拿来统计，你会发现事实显然

不是这样的。

（2）忽略基础比率

这是指人们在进行直觉的判断和推理时，常常忽视事物发生的潜在的可能性。例如，酒后驾车的人总是有意无意把酒后驾车有更高出事故的概率给忽视掉，并把自己看作是例外。另外，在扔硬币的时候，虽然每扔一次硬币，其正面和背面朝上的概率都各是 50%，但如果连续三次都是正面朝上之后，不少人更愿意相信第四次会背面朝上。这种心态也称为赌徒谬误。它指赌徒常常会错误地预期自己接下来的赌局赢的几率会高于输的几率，尤其是当他们一直都在输的情况下更是如此。

第四节　创造性思维及其培养

人类文明史是人类发挥自身杰出创造力以认识和改造世界的一部光荣史。创造性思维是人类思维的高级过程，是人类意识发展水平的标志。

一、创造性思维及其意义

创造性思维有狭义与广义两种理解。狭义的创造性思维是指具有开创意义的思维活动。凡应用新的方案或程序，能作出新发明，形成新观念，创造新理论，开拓新领域的思维活动，都是创造性思维。广义的创造性思维是指以新颖独创的方法解决问题的思维活动。凡在思考的方法和技巧上，在某些局部的结论和见解上具有新奇独到之处的思维活动都能称为创造性思维。

创造性思维是人类思维活动的高级过程，是一种复杂的心理活动，它对人类活动与社会发展具有重要意义。首先，创造性思维能摆脱惯常思维的束缚，独创性地探索新领域、研究新事物、解决新问题，提升人类的认识水平，推动认识向前发展，提高劳动生产率，增强人类适应和改造客观世界的能力。其次，创造性思维扩展人类认识领域，将未知事物不断转化为已知事物，使人类认识的事物越来越多，增加人类的知识总量。

二、创造性思维的特征

创造性思维具有不同于常规性思维的四种特征：第一，新颖性。创造性思维是一种开创性思维活动，它不会古板地遵循前人、常人的思维活动程序与方法，而是力争有所突破与创新。因此，经创造性思维活动总能获得新奇独创的思维成果，或形成新的设想，或解决新的问题，或创立新的学说与理论，新颖性也就成了创造性思维的最主要的特征；第二，灵活性。创造性思维要获得具有创造意义的思维成果，必须冲破习惯思维的束缚，摆脱常规思维模式和程序的限制，使思维活动具有充分的灵活性。它甚至可以完全不受逻辑规则

的制约，从一种思路跃迁到另一种思路，从一种意境转入到另一种意境，从多方面探索解决方案。这样，才能使思维成果具有新奇特创的性质。所以，创造性思维要使思维成果具新颖性，其思维活动必须具有灵活性特征；第三，流畅性。它是指个体创造性思维活动所能产生出来的解决方案或办法的数量多少，数量越多，流畅性越好；第四，不确定性。创造性思维所产生的新思路、新方法，并不能保证问题一定能圆满解决，尤其在探究前人尚未涉足的领域时更是如此，因此，创造性思维的成果具有明显的不确定性特征。当然，即使失败的尝试也并非毫无意义，因为失败能给人以启示，“此路不通”才促使人们再寻新路，避免再走弯路，从而推动新思路的开拓。许多科学发现正是在众多前人失败的尝试中实现的，这就是所谓“站在巨人肩膀上”才能看得更高更远。

三、创造性思维的过程

创造性思维应经历几个阶段，当前，公认的是英国心理学家华拉斯（Wallas G.）关于创造性思维的四阶段说，他认为无论是科学或艺术的创造，大体上都经历以下四个阶段：

1．准备期

是指创造活动前，积累有关知识经验，搜集有关资料和信息，为创造作准备。科学家在创造之前都要对前人所积累的有关同类问题的知识经验有所了解，然后才有可能从旧问题中发现新问题，从旧关系中发现新关系。如爱因斯坦的著名论著《相对论》，写作仅花了五个星期的时间，但是准备工作却长达七年之久。

2．酝酿期

是指在已积累的知识经验的基础上，对问题和资料进行深入地探索和思考的时期。经过准备阶段，思考者不仅对某方面的知识经验已有了相当的基础，而且开始对问题和资料进行深入地探索和思考。在酝酿期，当思考者遇到新问题而进行各种尝试仍然百思不得其解时，思考者可以把问题暂时搁置一边而从事其他活动。这时表面上看来对原问题的思考活动已经中断，但事实上思考可能仍在断断续续地进行着，即在不自觉的潜意识活动中对问题的思考可能仍然存在。

3．豁朗期

是指新思想、新观念、新形象产生的时期，又叫灵感期或顿悟期。灵感的产生是突然的、极富戏剧性的，有时产生于半睡眠状态，有时产生于从事其他（如散步、钓鱼、听音乐、旅行等）活动的时候。“豁朗”或叫“顿悟”。一个经典例子是伟大的希腊科学家阿基米德解决测定王冠含金量的问题。灵感由于其敏捷性、直接性、简缩性、突然性而成为了创作者们苦苦追寻而又难以获得的“赏赐”。但实际上大多数创新都由多个小的灵感递增或逐步积累而成，通过一个巨大的、革命性的灵感来得到创新成果的情况少之又少。

4．验证期

是指对新思想或新观念进行验证、补充和修正，使其趋于完善的时期。由灵感触发的创造性设想是否完整、正确，须经历一个以实践结果对其进行验证的阶段。因为，受灵感触发在瞬间形成的新思想、新观念可能发生在受主体意识控制的“现实思维中”，也可能发

生在不受主体控制的所谓“潜意识”状态中，甚至还可能出现在梦境中。据此，这类瞬间触发的思维成果，其正确性程序是值得怀疑的，因此对其进行检验是必不可少的。通过验证阶段，才能确认其正确与否，或否定、扬弃，或补充、修改，逐渐使创造性思维成果趋于完善。

四、创造性思维的训练与培养

在建设创新型国家的时代背景之下，对创造的呼声日益高涨，而创造性思维是创造的源泉，一切新思想、新发明、新理论、新形象都渊源于创造性思维，因此必须不断增强自己的创造性思维能力，努力做一个创新型人才，为建设创新型国家贡献自己的力量。那么，如何才能增强自己的创造性思维能力呢？创造性思维是天生的，还是后天培养的呢？鲁迅曾说过，“即使是天才，在生下的时候的第一声啼哭也和平常的儿童一样，决不会就是一首好诗”。这就是说，“能力”、“才能”主要不是先天得来的。就创造性思维而言，更是如此。只要有意培养自己的创造性思维能力，在持之以恒中必然会有所增强。目前认为，注重以下因素将有助于培养、激发创造性思维。

1．培养兴趣，积累知识经验

兴趣是推动人们去探究的强大力量，它使人们在解决问题与寻求答案中表现出力求深入、锲而不舍的精神。显然，具有广泛兴趣的人容易激发创造性思维活动，也容易获得具有创造性的思维成果。创造性所需要的兴趣应有三个特征，即广泛性、收敛性和持久性。广泛的兴趣能使人接触和注意多方面事物，从多方面得到启发，激发创造欲望。收敛的兴趣，能使自己在一定期间内形成某一种中心兴趣，将时间、精力、智力聚合起来，形成具有突破性的创造力量。持久性的兴趣能使创造性思维持之以恒，直至取得最终的思维成果。由于兴趣对创造性思维活动的各个阶段都有深刻影响，因此增强兴趣是非常必要的。

另外，积累知识经验是激发创造性思维的必要条件。知识经验既有助于确定进行创造性探索的方向和突破口，也有助于形成解决问题的思路、程序和方法。许多研究和无数事实告诉我们，重大创新成果都是在掌握了丰富知识的基础上产生的。所以，知识经验越丰富（专业知识、相邻学科的知识和逻辑学知识等）越能激发创造性思维。

2．加强发散性思维的训练

任何创造性思维成果都是发散性思维与聚合性思维相结合的产物，但是，创造活动的首要条件是形成新颖、创新的思维成果，因而在创造性思维中，发散性思维发挥着更加重要的作用。因此，要提高创造性思维能力，必须加强发散性思维的训练和提高。

（1）头脑风暴法（brain storming，又称头脑激荡法）

这一方法由纽约广告公司的创始人之一和 1954 年创造教育基金会的创始人奥斯本（Osborn A. F.）提出。其目的是以集思广益的方式，在一定时间内采用极迅速的联想作用，大量产生各种主意。因而它通常被定义为：“一组人员运用开会的方式将所有与会人员对某一问题的主意聚积起来以解决问题。”问题在于，利用这种方法会遇到中断的情况，此时，并不是妙计已尽，奥斯本提出了以下建议可以打破冷场的局面：① 提醒可做其他的用途。

② 适应。有其他的东西像这个吗？③ 修饰。改变原意、颜色、动作、气味、形状等。④ 放大。可以另加些什么？强一些？高一些？夸大一些？⑤ 缩小。减少些什么？多一些？短一些？低估一些？⑥ 代替。用其他材料、方式、过程、人物、地方代替。⑦ 重组。交换零件？重新布置，改换顺序？⑧ 颠倒。反过来怎样？⑨ 组合。混杂、混合、集合起来怎样？

头脑风暴法是以团体或小组的方式进行，通过鼓励团体成员多多提出任何可能的建议或观点，鼓励建议者修改其观点或者与他人的观点结合起来思考，过程中禁止对任何人的观点进行批评，从而使得个体能在良好的氛围中充分发挥聪明才智与创造力，是一种十分有效的创造力训练方法和解决实际问题的方法。

（2）类别变动法

这种方法用来克服定势和功能固着的影响，它能提高思维的变通性。例如：给出“盒子”概念，让受训练者首先想到它的一个特殊用途，如装水果，然后归纳为“容器类”，继而在“容器类”中，细想它尽可能有的特殊用途，如装鸡蛋、装纽扣、装衣服等；接着换一种类别（如装饰类），再细细想各种特殊用途。通过这种方式，使得受训练者对盒子的用途有了变通性的认识，同时也就是培养了创造力。

（3）创造性的问题解决

它是由奥斯本于 1963 年在《应用的想象》一书中提出。其具体办法有四步：① 界定问题：即在解决问题之前彻底理解所要解决的问题，弄清已知与未知；② 开放头脑，考虑可能的解决办法，类似于大脑激荡法中的畅所欲言直至穷思竭虑；③ 确定最佳构想，从上一步的各种方法中选择最优的解决办法；④ 付诸实施。

3．加强直觉思维的训练和利用

创造性思维常以直觉思维的形式表现出来。直觉能敏锐地洞见事物的实质，从现存的众多问题中分辨出具有创造性意义的研究课题。直觉还有助于选择正确的思路和最佳的问题解决方案。尤其在缺少资料，根据不足，分析推理难以胜任时，凭借知识经验，通过直觉往往能对几种很难分清优劣的问题解决方案作出相对正确的抉择。直觉更能激发灵感，使问题解决者在瞬间的顿悟中，产生创造性思维成果，久违的新思想、新观念、新形象得以脱颖而出。所以，只要善于利用直觉，就有助于获得创造性思维成果。当然，要善于利用直觉，首先要为直觉思维（灵感）的产生创造条件。一般认为，要想促进灵感的产生，可从以下五方面做好准备：

第一，灵感不是脱离事实根据的胡思乱想，它根植于科学认识之中，是研究者已有知识因素积累到一定程度的迅速综合，因此知识的储备是产生灵感的基本条件，这里的知识应包括专业知识和相邻学科知识。广博的知识域可以扩展解决问题的思路，在多条思路的融会贯通中，通过直觉思维得力于灵感，实现认识上的突变。

第二，当研究者对某一问题进行了一段相当长时间的专注研究后，转而考虑其他时，很可能研究者仍在下意识地思考原有问题。一旦眼前事物与经久思考的问题联系起来，实现了某种配合后，提交自觉的思考加以评定，由此体现为灵感显现。可见，灵感是以研究者长期致力于解决问题的紧张思考为前提的，是研究者长期钻研、经久思考的结果。因此有人把灵感显现说成是对研究者艰苦思考的奖赏。

第三，在经久沉思、紧张工作一段时间后，暂时放下工作期间，更易于激发灵感。这是由于条件改变导致思路改变而引起的。当我们紧张思考某一问题时，虽然聚精会神，但有时却可能因思维定势而导致思路闭塞、思想僵化。正如法国科学家尼科尔所说：面临困难的时间越长，解决困难的希望越小。而在紧张思考之后，暂时把问题搁置起来，却容易受到别的事物与现象的启发，而摆脱习惯性思维程序的束缚，因触类旁通而产生新的联想，从中找到另一条解决问题的通道。此外，思维长期紧张而暂时松懈也有利于消化、利用和沟通已经得到的全部事实，有利于冷静回味以往得失和忽略掉的线索，有利于恢复大脑和体力上的疲劳，以良好的精神状态投入新的研究。

第四，紧张钻研后的暂时松懈之际，还要善于发挥生活和工作中某些原型对灵感的诱导作用。能起启发作用的事物叫原型。我们周围许多事物都可能作为原型，发挥其诱导作用。例如，实验仪器、自然景物、示意图解、文字描述等。原型之所以具有启发诱导作用，是因为原型与长期研究的问题之间有某种相似点，通过联想，可能找到解决问题的新设想。

第五，经诱发而迸发的灵感具有突如其来、瞬息即逝的特点，如不及时捕获，就可能“烟消云散”。捕获闪光设想的有效方法是养成随身携带纸笔的习惯，随时记下闪过脑际的有创造之见的念头，以供分析、研究和查考之用。

除了善于利用直觉思维以外，也可以进行直觉思维训练。一般有如下方法：鼓励自己大胆猜测，大胆假设；展开合理想象，即兴回答问题；从别人的直觉思维示范中提高自己对直觉的敏感性；学习如何捕捉直觉的方法，如即时记下一些偶然出现的新异念头；主动积累解决问题的经验等。

4．注重形象思维能力的训练

尽管在人的思维发展历程中，形象思维是较初级的形式，但是它在创造性思维中却占着主要地位。爱因斯坦自称，他提出狭义、广义相对论时，思维的样式不是语言，不是数学符号，而是图像。在教育实践中，结合不同的学科有不同的训练方法，独立于学科的一种训练方法是“接触自然法”。这就是到大自然中去，接触大自然中各种各样的事物，接受大自然对视、听、嗅、触等方面形象的陶冶，发展表象系统，提高对事物的敏感性，从而促进形象思维能力，培养创造力。

5．培养创新人格品质

创造性思维与个体的人格品质有着紧密的联系。关于创新的研究表明，要培养创造性思维能力，一方面要排除一些影响创造的人格特征：（1）满足现状，如对现有的产品设计、制造方法、工装设备、质量标准，以及对现有的组织机构、管理规章、销售方式等，只是跟过去比，不向前看，不横向比，不放眼未来，盲目自大。（2）刻板僵化，以一种固定的眼光看待事物，不能考虑多种可能性的思维方式和态度，缺乏思维的弹性。（3）因循守旧，循规蹈矩，总按老框框、旧套套去处理问题，习惯成自然，人们往往喜欢按已养成的习惯去做，这样不用动脑又“保险可靠”。（4）崇拜权威，过于相信报刊书籍、专家、外国人和大众的看法，而不去批判、证实他们，喜欢随大流、赶时髦，害怕孤立，拘于习俗。（5）过早下结论，自以为重实效，坚持立竿见影，不赞成发散思维的深刻探讨，扼杀了创造性发挥。（6）害怕失败，怕出差错，怕冒风险，怕失败惹人笑话，怕冒尖，遭到打击。（7）自卑，看不起自己，也根本不想发挥自己的才能，不想去创新，也不敢去创新。另一方面，

要注重一些有助于创造性思维的人格品质的培养，如：好奇、诚实、客观，具有批判精神，独立、自信，敢于承担风险等。

创造性思维能力是一种复杂的高级认知活动，它涉及的因素非常广泛，要想提高自身的创造性思维能力，必须从以上这些相互联系、相互制约的诸方面着手，加强有意识的训练，并在实际学习、工作中加以综合运用，不断积累和提高。

附：

创造力自测

1. 请根据你自己的真实情况，在以下每一句话的后面给予一个评价：A 为同意，B 为不清楚或不知道，C 为不同意，在对应字母上打“√”。

事项	同意	不清楚	不同意
1. 我不做盲目的事，也就是我总是有的放矢，用正确的步骤来解决每一个具体问题	A	B	C
2. 我认为，只提出问题而不想获得答案，无疑是浪费时间	A	B	C
3. 无论什么事情，要我发生兴趣，总比别人困难	A	B	C
4. 我认为，合乎逻辑的、循序渐进的方法，是解决问题的最好方法	A	B	C
5. 有时，我在小组里发表意见，似乎使一些人感到厌倦	A	B	C
6. 我花费大量时间来考虑别人是怎样看待我的	A	B	C
7. 做自认为正确的事情，比力求博得别人的赞同要重要得多	A	B	C
8. 不尊重那些做事似乎没有把握的人	A	B	C
9. 我需要的刺激和兴趣比别人多	A	B	C
10. 我知道如何在考验面前保持自己的内心镇静	A	B	C
11. 我能坚持很长一段时间解决难题	A	B	C
12. 有时我对事情过于热心	A	B	C
13. 在无事可做时，我倒常常想出好主意	A	B	C
14. 在解决问题时，我常常单凭直觉来判断对或错	A	B	C
15. 在解决问题时，我分析问题比较快，而综合所收集的资料较慢	A	B	C
16. 有时我打破常规去做我原来并未想到要做的事	A	B	C
17. 我有收藏癖	A	B	C
18. 幻想促进了我许多重要计划的提出	A	B	C
19. 我喜欢客观而又理性的人	A	B	C
20. 如果要我在本职工作之外的两种职业中选择一种，我宁愿当一个实际工作者，而不当探索者	A	B	C
21. 我能与自己的同事或同行们很好地相处	A	B	C
22. 我有较高的审美感	A	B	C
23. 在我的一生中，我一直在追求着名利和地位	A	B	C
24. 我喜欢坚信自己的结论的人	A	B	C
25. 灵感与获得成功无关	A	B	C
26. 争论时，使我感到最高兴的是，原来与我观点不同的人变成了我的朋友	A	B	C

续表

事项	同意	不清楚	不同意
27. 我最大的兴趣在于提出新的建议，而不在于设法说服别人接受这些建议	A	B	C
28. 我乐意独自一人整天“深思熟虑”	A	B	C
29. 我往往避免做那种使我感到低下的工作	A	B	C
30. 在评价资料时，我觉得资料的来源比其内容更为重要	A	B	C
31. 我不满意那些不确定和不可预言的事	A	B	C
32. 我喜欢一门心思苦干的人	A	B	C
33. 一个人的自尊比得到他人敬慕更为重要	A	B	C
34. 我觉得那些力求完美的人是不明智的	A	B	C
35. 我宁愿和大家一起努力工作，而不愿意单独工作	A	B	C
36. 我喜欢那种对别人产生影响的工作	A	B	C
37. 在生活中，我经常碰到不能用“正确”或“错误”来加以判断的问题	A	B	C
38. 对我来说，“各得其所”、“各在其位”是很重要的	A	B	C
39. 那些使用古怪和不常用的词语的作家，纯粹是为了炫耀自己	A	B	C
40. 许多人之所以感到苦恼，是因为他们把事情看得太认真了	A	B	C
41. 即使遭到不幸、挫折和反对，我仍然能够对我的工作保持原来的精神状态和热情	A	B	C
42. 想入非非的人是不切实际的	A	B	C
43. 我对“我不知道的事”比“我知道的事”印象更深刻	A	B	C
44. 我对“这可能是什么”比“这是什么”更感兴趣	A	B	C
45. 我经常为自己在无意之中说话伤人而闷闷不乐	A	B	C
46. 纵使没有回报，我也乐意为新颖的想法而花费大量时间	A	B	C
47. 我认为，“出主意无甚了不起”这种说法是中肯的	A	B	C
48. 我不喜欢提出那种显得无知的问题	A	B	C
49. 一旦任务在肩，即使受到挫折，我也要坚决完成	A	B	C

50. 请从下面描述人物性格的形容词中，挑选出 10 个你认为最能说明你自己性格的词：

精神饱满的　有说服力的　实事求是的　无畏的　求新的　观察力敏锐的　谨慎的

缩手缩脚的　足智多谋的　自高自大的　有主见的　有献身精神的　有独创性的

性急的　高效的　乐意助人的　严于律己的　坚强的　老练的　有克制力的　热情的　时髦的

自信的　不屈不挠的　有远见的　机灵的　不拘礼节的　好奇的　有组织力的　铁石心肠的

思路清晰的　脾气温顺的　可预言的　拘泥形式的　一丝不苟的　有理解力的　有朝气的

复杂的　漫不经心的　虚心的　柔顺的　创新的　实干的　泰然自若的　渴求知识的　好交际的　善良的　孤独的　不满足的　易动感情的　感觉灵敏的

计分方法：

根据你在第 1 题至第 49 题上所选择答案，在下表中对应的分数上打上“√”。

题　号	A	B	C	题　号	A	B	C
1	0	1	2	26	−1	0	2
2	0	1	2	27	2	1	0
3	4	1	0	28	2	0	−2
4	−2	0	3	29	0	1	2
5	2	1	0	30	−2	0	3
6	−1	0	3	31	0	1	2
7	3	0	−1	32	0	1	2
8	0	1	2	33	3	0	−1
9	3	0	−1	34	−1	0	2
10	1	0	3	35	0	1	2
11	4	1	3	36	1	2	3
12	3	0	−1	37	2	1	0
13	2	1	0	38	0	1	2
14	4	0	−2	39	−1	0	2
15	−1	0	2	40	2	1	0
16	2	1	0	41	3	1	0
17	0	1	2	42	−1	0	2
18	3	0	−1	43	2	1	0
19	0	1	2	44	2	1	0
20	0	1	2	45	−1	0	2
21	0	1	2	46	3	2	0
22	3	0	−1	47	0	1	2
23	0	1	2	48	0	1	2
24	−1	0	2	49	3	1	0
25	0	1	3				

第 50 题凡选择下列形容词者，每个得 2 分：

精神饱满的　观察力敏锐的　不屈不挠的　柔顺的　足智多谋的　有主见的　有献身精神的　有独创性的　感觉灵敏的　无畏的　创新的　好奇的　有朝气的　热情的　严于律己的

下列形容词选择每个得 1 分：

自信的　有远见的　不拘礼节的　不满足的　一丝不苟的　虚心的　机灵的　坚强的

其余形容词得 0 分。

得分解释：

将全部 50 题分数累加起来，分数在:

110～140 创造性非凡
85～109 创造性很强
56～84 创造性强
30～55 创造性一般
15～29 创造性较弱
2～14 创造性极低

第六章　情绪与心理健康

不断进步且日趋复杂的社会为现代人带来了日益凸显的情绪危机。来自生活、学习、工作、环境和精神孤独等方面的繁重压力，使许多人背负着情绪失调的困扰，焦虑、浮躁、忧郁、恐惧、自卑等负性情绪使人们心理失衡，失去动力，已成为健康的障碍。情绪是人对客观事物的态度体验及相应的行为方式。喜、怒、哀、乐、忧、愤、爱、憎等都是不同形式的情绪反应，情绪与心理健康已成为当今社会日益关注的话题。

第一节　情绪概述

一、情绪的概念

情绪是我们与生俱来的心理反应，是我们天天提起，反复出现在我们日常生活中，一直萦绕和影响我们的东西。

情绪是一种复杂的心理历程，它本身有许多特点，而且产生的原因也很复杂。世界上许多研究情绪的专家，至今未对情绪有一致性的定义。牛津英语字典的解释是："心灵感觉或感情的激动或骚动，泛指任何激越或兴奋的心理状态。"而一般意义上讲，情绪，是指人们在内心活动过程中所产生的心理体验，或者说，是人们在心理活动中，对客观事物的态度体验。

综合学者的观点，情绪大致包括四个层面：

1．生理反应

当我们经验某种情绪时，自然会有一些生理反应。如心跳加快、呼吸急促、血管收缩或扩张、肌肉紧绷，还有内分泌的变化等。然而不同情绪产生的生理反应可能是类似的，例如紧张、生气时会心跳加快，兴奋时同样会心跳加快，所以只靠生理反应无法判断到底引发了何种情绪。

2．心理反应

即个体的主观心理感受，如愉快、平静、不安、紧张、厌恶、憎恨、嫉妒等感受。

3．认知反应

即个体对于引发情绪的事件或刺激情境所作的解释和判断。例如看到别人直视你的眼神，你可能觉得别人对你有意思，所以心生愉悦；也可能觉得别人不怀好意，所以变得紧张不安。

4．行为反应

个体因情绪而表现出来的外显行为，包括语言与非语言的，例如苦恼的表情，皱眉、眉开眼笑、声调高低变化、哭泣、哈哈大笑、坐立不安或兴奋地蹦蹦跳跳，或者是用言语表达，说出自己的感受或心境。

情绪在我们的生活中扮演着重要的角色，不同的情绪让我们的生活更加多姿多彩，如果没有情绪，生活将变得灰暗无色，一点生气都没有。在我们的生命中，不可避免地要产生令人不快的情绪，比如愤怒、忧郁、怨恨、焦虑、嫉妒等，有人称之为耗损性情绪。这些情绪在一定程度上会耗损我们的能量。但是，这些负面的情绪若不过激还是有其积极意义的，因为在感受痛苦的同时，我们也得到了探索和成长的机会。

二、情绪的特性

情绪是多种多样的，依据其性质，每一种情绪都能找到与其相对立的另一种情绪，配合成对。情绪的这种特性即为“两极性”。

1．情绪有肯定与否定的两极

高兴、喜悦、热爱、敬慕等均属肯定的情绪，而烦恼、忧愁、憎恨、蔑视等均属否定的情绪。肯定的情绪与需要得到满足相连，它们能提高人的活动能力；否定的情绪则与需要无法获得满足相联系，它们能减弱人的活动能力。当然，具有对立性质的情绪并非绝对互相排斥，在一定条件下也能彼此转化，“乐极生悲”就体现了这种转化。即使同一种情绪也可能同时具有肯定与否定两种性质。恐惧可能使人束手无策，显著减弱人的活动能力，但也可能激活人的智慧，即所谓“急中生智”，动用全身力量向危险情境作斗争。

2．情绪有强与弱的两极

同属一类的情绪按其强度不同，可定为不同的等级，形成系列化的阶梯。阶梯的一端为最强，另一端为最弱，两极之间依强度变化依次排列。例如，怒可分为愠怒、愤怒、大怒、暴怒、狂怒等。爱可分为好感、喜欢、爱慕、热爱、酷爱等。情绪的强度既决定于引起情绪的事件对人的意义大小，也决定于个人动机、原定目标与心理准备状态等。

3．情绪有紧张与轻松的两极

紧张的情绪体验通常与有决定意义的关键时刻和繁重、紧迫的活动进程相联系。例如，等候高考录取通知书的时刻，或在时间紧和任务重的情况下工作，都会体验到高度的紧张。一旦收到了高考录取通知书，或按时完成了紧迫的工作任务，紧张即为轻松所替代。适度的紧张有助于集中注意力，充分调动自己的心理潜力，提高活动效率。但过分紧张则会减弱自控能力，妨碍活动的正常进行。

4．情绪有激动与平静的两极

激动的情绪为时短暂而强烈，并伴有明显的表情动作。如狂喜、暴怒、酷爱、恐惧等均属激动的情绪。这类极端的情绪可以成为激励人上进的强大动力，也容易抑制人的理智分析能力，减弱人的自我控制能力，使行为失去控制。平静的情绪表现为安静、平稳、适度、理智，如欣喜、好感、不安、微愠等。这类情绪是进行正常的学习、生活、工作的必

要条件。

三、情绪的作用

情绪是意识活动的重要动力之一，而意识活动是调控因素，因而人的情绪会深刻地影响自身及其所从事的一切活动，其作用是多方面的。概括地说，情绪的作用主要体现在四个方面：

1．调控行为

情绪对现实行为既有促进作用也有干扰作用。一个人要实现自己的目标，需要有持续的推动力量，而情绪具有激励作用，能有效地控制行为，使行为能持续地、有方向性地指向预定目标。凡积极而强烈的情绪都能产生巨大力量，推动人去实现目标。一个科学家如对科学事业怀有满腔热情，在探索未知奥秘的进程中，就会不畏艰难险阻，力攀科学高峰。同样，一个学生如对自己的学业抱有满腔热情，就能在学习中克服重重困难，取得优异成绩。当然，情绪对行为的干扰作用也是十分明显的。当一个人的心灵被消极的情绪（如恐惧、激愤、悲痛等）所笼罩时，就会严重地干扰即时行为。一个学生在考试时，因过分紧张会使原来掌握的知识忘得一干二净，这就是“怯场”。人在愤怒之下，有时会不能冷静地思考，不知怎样去应对所遇到的情景。有人甚至会气得浑身发抖，不知说什么好，也不知干什么好。此时的情绪已严重地干扰了行为。消极的情绪之所以会干扰行为，就生理机制而言，是因为消极的情绪会使大脑皮质处于抑制状态，而大脑皮质是主管人的理智活动的中枢，一旦其进入抑制状态，就会失去对理智活动的支配，导致思维功能发生障碍，进而使行为失去调控。有人会“气糊涂”，其原因即在于此。

其实，不仅即时的情绪对行为有影响，旧有的情绪记忆也同样会对现实行为产生影响。情绪记忆的唤起能使人重新感受到强烈的体验。当回忆某一事件而唤起积极的情绪时，人会处于愉快、激动之中；当回忆另一事件而唤起消极情绪时，人会重新陷入痛苦、恐惧之中。正因为如此，情绪记忆才能起到“前事不忘，后事之师”的作用。它常常成为人进行某种行为的动力或阻力，或推动人去进行某种行为，以避免再次体验消极的情绪。由此，旧有的情绪情感记忆便对行为方向起着调控作用。

2．传递信息

除语言之外，情绪也具有在人际间传递信息、沟通思想的作用。这是因为，当一个人发生比较强烈的情绪时，他的呼吸系统、循环系统、肌肉和骨骼系统、消化系统、发音系统和各种腺体机能都会发生显著变化，这种变化往往会伴随相应的外部表现，即可被直接观察到的行为特征。这些与情绪关联的行为特征称为“表情动作”。

表情动作是人际间传递信息的重要形式，利用这种形式能在一定程度上达到相互了解，沟通思想的目的。生活中，通过表情所提供的信息，我们能了解到人际间的需求、态度、感受等。在舞台上，哑剧演员也正是利用表情不断地向观众传递信息，使观众在意会中理解剧情。

作为信息传递形式的表情可分为三类，即面部表情、身体表情（包括手势表情）和语

调表情。面部表情主要通过口部肌肉、颜面肌肉和眼部肌肉的协调运动构成各种表情，表达各种情绪和意图。众所周知，眼神能传情，使人有所意会。正因为如此，观察人的眼神可了解他人内心的思想与愿望，推知他人对人对事的态度，是赞同还是反对，是接受还是拒绝，是喜欢还是厌恶。同样，身体（或手势）表情和语调表情也能传递大量信息。例如，手势能表达人的态度和思想，哑语还能描述事物和表明观点、立场。而语音的高低、强弱、抑扬顿挫更能传递兴奋、悲苦、惋惜之类的信息。由于表情具有传递信息的功能，因此在学习、生活、工作中，要善于观察，要依据他人的眼神、脸色、手势、动作、语调等所提供的信息，推知他人对人对事对物的态度和立场。

3. 适应环境

人通过调节自身的情绪，才能达到适应社会环境的要求。当今社会正处在改革开放和全球经济趋于一体化进程中，社会变化之快，人际竞争之激烈，是前所未有的。在这种背景下，人会感到有压力，会经常碰到困难，甚至因竞争失败而产生挫折感，形成种种消极的情绪。消极的情绪如长期得不到舒解，就会严重影响学习、生活、工作，更无法适应迅速变化的社会环境。所以，及时调节自身的情绪，排除困扰，重新建立自信、自尊，以主动姿态去从事学习、工作，参与竞争，才有利于适应社会环境。

4. 影响身心

情绪对人的身心有重要影响。这种影响具有两重性：积极的情绪会使自我感觉良好、精神振奋、身体机能协调、心态平静、舒畅，整个身心处于良好状态；消极的情绪则可能引起种种身心疾病。现已证明，长期紧张、焦虑会导致心脏病、胃溃疡、结肠炎、偏头痛等严重的生理疾病，以及诸如焦虑和情感症之类的心理疾病。

总之，情绪作为精神活动的重要组成部分，对人的影响是深刻的。这种影响既可能对人发生积极作用，也可能对人发生消极作用。因此，应努力保持良好、积极的情绪，有意识地控制和消除不良、消极的情绪，从而提高生活质量和学习、工作的效率。

四、情绪的种类

人类的情绪极为复杂，一般认为，人的基本情绪有四种，即快乐、愤怒、恐惧和悲哀。快乐是达到所期盼的目的时产生的情绪体验。快乐的程度往往取决于达到目的的意外性，换言之，意想不到的收获常常能给人更为强烈的快乐。愤怒则相反，它是目的无法达到，因紧张积累而产生的情绪体验。愤怒可能指向人，也可能指向物。愤怒的程度往往取决于受挫者对妨碍对象的主观分析，如果受挫者认为，自己目标受挫是由某人故意所为，受挫者的愤怒便会油然而生，并可能诱发攻击性行为。恐惧是在无法摆脱可怕情境时产生的情绪体验。恐惧程度完全取决于可怕情境的状况及个体处理可怕情境的能力与手段，突如其来且无力应付的可怕情境会使人产生强烈的恐惧。悲哀是失去所爱所求对象时产生的情绪体验。人的所爱所求可以是人或物，也可以是无形的理想与愿望。悲哀的程度取决于失去对象的重要性或价值大小——重大的损失容易促发极度的悲哀，还取决于个体意志、个性品质及准备状态。

人的情绪除了四种基本类别之外，还有四种典型状态，即心境、激情、应激和挫折。

1．心境

心境是一种具有持续性、弥漫性的情绪状态。事物作用于人脑所留下的痕迹性刺激有时并不会马上消失，而会持续一段时间。针对该事物而发生的情绪也不会马上消除，而会延续一段时间，只是强度有所减弱而已。这种具有持续性且强度有所弱化的情绪状态，即为心境。所以，心境不是由事物的即时性刺激所引起，而是由事物的痕迹性刺激所引起。心境除了具有持续性之外，还有弥漫性特征。心境由某一事物引起后，具有扩散作用，它会影响一个人的全部行为和生活。愉快的心境会表现得无往而不乐，似乎一切都染上了“快乐的色彩”；悲伤的心境则会表现得无往而不悲，似乎一切事物都染上了“忧伤的色彩”。所以，心境不是关于某一事物的特定体验，而是以同样的态度体验、对待一切事物。

形成心境的原因是多方面的。对个人有重要意义的事件，如高考被录取、获得重大荣誉等所引起的情绪波动，都会在大脑中留下持久的痕迹，因而重大事件容易引起心境。不过，细小事件的累积效应也容易形成具有持久性的心境。意义不大但接二连三发生的好事或坏事往往是心境形成的主要原因。此外，记忆中保持的旧有事件，因现实事物的诱发也会导致与之相联系的心境的重现。甚至个人的健康状况、疲劳程度、休息与睡眠、气候变化等都可能成为心境形成的原因。

心境虽然由客观事物所引起，但它要受主观意识的调节与控制。不同的人面对同一性质的客观事物，是否形成心境及其心境持续的时间长短会有所差别。这与一个人的生活经验、性格特征、意志强弱等有十分密切的关联。

心境与其他情绪一样也有两重性。积极的心境使人愉快、振奋、乐观，能增强人的活动能力，提高工作效率，维护身心健康；反之，消极的心境使人忧郁、消沉、悲观，会明显减弱人的活动能力，降低工作效率，导致种种身心疾病。所以，应当以主观意识控制心境及其发展方向，而要做到这一点，就要树立远大的理想与信念，培养坚强的意志，优化个性品质。

2．激情

激情与心境相反，它是一种强烈的、短暂的情绪状态。例如，狂喜、暴怒、绝望等就属激情。

激情是由有重大意义的事件所引起的。当人处在激情状态时，人的生理状况会发生剧烈的变化，从而产生相应的表情动作。严重时会使意识阈狭窄化，理智分析能力明显减弱，不能控制自己言行，无法辨析言行的后果，激烈的言辞和行为由此而发生。

激情有两重性。积极的激情是行为的内在动力，具有激励作用，它能使人们冲破艰难险阻，克服重重困难，坚定不移地去实现自己的目标。譬如，一名战士在战斗中，由于愤怒激情的影响，会精神抖擞、百战不倦。消极的激情则有严重的危害性，它对机体有极大的摧残作用，能在心跳加快、血压升高、神经系统处于极不平衡的状态中，诱发高血压、冠心病、脑溢血之类的急剧性病症。消极激情的更大危害在于外部行为的失控状态。激情能引起人际冲突，将多年建立起来的良好关系毁于一旦。激情能使人冲垮理智的“堤岸”，干出种种蠢事，导演出幕幕悲剧，严重危害他人、集体、社会。消极的激情尽管具有突发

性，但它发生与否则取决于人的自制力的约束程度。当不良的欲望冲动之初，人的主观意识仍处在清醒状态，此时只要有较强的自制力，完全能克服与理智相矛盾的言行，驾驭激情，调节言行，使言行服从于理智。从这一意义上讲，任何有害的激情都是可制驭的，只有缺乏自制力的人才会成为有害激情的俘虏。当然，一个人要想在任何场合绝对控制自己的激情冲动，是相当不易的。尤其是激情一旦发作，理智往往难以驾驭，恐怕大多数人都是如此。这就是说，即使有了较强的自制力，有时也未必能控制激情。

怎样才能有效地控制有害激情呢？这就需要将自制力与有效控制激情的方法相结合。控制激情的方法能使人们在激情冲动之初，将激情及时加以转移与淡化，阻止激情继续向纵深发展，以避免行为后果。既然激情冲动在萌芽状态就被转移与淡化，没有引起任何不良后果，那也就达到了控制激情的目的。所以，控制激情的方法其有效性在于“防患于未然”。事实上，人类很早就开始寻找控制激情的方法。古人在有害的激情即将发作时，经常默读十个或更多的数字，以此来制止激情的发作。俄罗斯文学家屠格涅夫则提倡在激情发作之前，先将舌头在口内旋转十圈，以缓解激情。这类控制激情的方法在一定程度上能抑制激情的发展，因此至今仍被一部分人所采用。而目前以心理学原理为指导，已形成了一些新的控制激情的方法。其中有的方法尽管还有待进一步改进，但了解它们，对于控制激情显然是有利的。较为常用的控制激情的方法有三种，即语言调节法、行为调节法和呼吸调节法。

（1）语言调节法。即利用暗示语言控制激情、调节行为的方法。研究表明，调控情绪须通过一定的心理信息传递才能实现，而心理信息传递的通常形式是暗示语言。暗示语言对调控激情具有有效作用。当激情不可遏制时，或行为发生动摇与偏差时，嘴里不断默念语词，以暗示自己，就能起到显著的自控作用。这是因为默念暗语既能增强理智思维强度，又能驱散外界刺激引起的狭窄兴奋。例如，临场考试因过分紧张，无法自控时，就可以用暗语安慰自己：“不要慌，慌张无济于事”，情绪便会慢慢平静下来。而碰到危急事件时，只要暗自默念“没有什么，一切都会平安的。”情绪也会很快平静下来。甚至当自己的行为偏离预定目标时，采用暗语对自己进行自责，责备自己的懦夫思想，责备自己无用与无出息。这样，你的行为有时就能从动摇中返回到原有轨迹上，作出合乎理性的选择。为了提高控制激情的效果，使用语言调节法要注意三点：第一，暗语可根据自己的目的而定，但暗语的制作应遵循四项原则，即简短、具体、直接和肯定；第二，为加强自我暗示的强度，暗语在心中必须反复默念；第三，默念暗语时，要在头脑中浮现相应的形象。

（2）行为调节法。指当激情趋于极端、冲动传遍全身时，当即脱离现场，以其他的行为方式取而代之，是缓解激情的有效方式。脱离引起激情冲动的现场（如某人、某事、某环境），是为了转移注意力，让其他新鲜、有益的主题来冲淡、缓解自己的情绪，制止自己去思考、想象那些引起冲动的场景和可能发生的后果。这样，冲动事件所产生的原有激情才会逐渐消失。脱离冲动现场后，取而代之的行为方式是多种多样的，最有效与常用的是慢步小跑。慢跑时心中可以默数跑步的次数，数到 100 后，再往下数不方便时，可再从 1 数起。数数的目的是为了使自己的注意力集中在跑步上，忘却冲动的场合，驱散心中的激情，使神经逐渐敏锐，理智恢复正常。如果单纯跑步还不足以驱散原有的激情，那可以进

行一些自己喜欢的文体活动，或听听音乐，力图以新的感知材料来充实、占领自己的意识世界。如此，就能起到转移自己的视线达到控制激情的目的。

（3）呼吸调节法。它对控制激情也有独特功效，其理由是调整呼吸能转移注意，平心静气即能恢复理智。一个人只要理智恢复正常，通过理智的作用，就能对自身进行调控。呼吸调节法有多种技巧，其中最简单而又任何场合都能适用的是“深呼吸调节法”。具体做法是：先闭上眼睛，努力使自己的心情平静下来，然后深深吸气，吸时要慢，充分吸气之后，几秒钟之内停止呼吸，然后把气徐徐吐出。吐气时，要比吸气时更慢。一边做这样的深呼吸，一边在每次吐气时心中数着“一、二、三……”数到十时，又回过头来从一数起。连续反复多次后，自己的身心就会得到松弛，激情会得到缓解。呼吸有两种，一种叫胸式呼吸，就是日常进行的呼吸，把肋骨扩张吸进空气，然后呼出；另一种叫腹式呼吸，就是把腹部鼓起来吸气，然后呼出。深呼吸时，无论哪一种呼吸方式都能起到良好的效果，但以腹式呼吸更为理想。通过呼吸调节，很容易将自己的注意力从激情的冲动源转移到自身的呼吸上，将自己的精神统一到呼与吸的行为上，从而达到控制冲动、平息激情、恢复理智、实现自制的目的。

3．应激

应激是人面对危险状况或出乎意料的紧张情景时所引起的情绪状态。例如，当面临一场意想不到的艰难考试时，或小轿车正面向你飞速驶来时，或罪犯突然向你猛扑过来时，或飞行员驾机在高空出现机械故障时，个体所产生的害怕、紧张与焦虑的情绪体验就是应激状态。

人处在应激状态时，其生理状态会发生显著变化。肾上腺会分泌大量肾上腺素，使血压升高、心率加快、血液循环加速，同时肝脏释放的大量肝糖元随着血液循环不断提供给大脑与肌肉，而消化系统暂停工作，又使人体的血液相对集中。于是，在血液量充沛的情况下，肌肉获得了远远超出通常水平的巨大能量，使人瞬间变得更为强壮有力，而大脑在养料与能量的补给下，使思维变得更为灵敏、警觉。这种生理上的突发性剧变，有助于当事人适应突如其来的偶发事件，动用自己的全部力量，集中自己的智慧和经验，果断作出抉择，迅速作出反应，力排危险和困难。但是，应激状态如延续时间过长，剧烈的生理变化具有潜在的危害性。由于人体能量大量消耗，机体容易受感染，而大量的肾上腺素随血液流动对机体组织、器官构成伤害，病变便由此而发生。

诚然，应激也有两重性。它既能增强人的活动能力，使其思维变得清醒、灵敏；也可能减弱人的活动能力，使其行为呆板、思维紊乱。应激状态中的不同反应主要取决于人的主观因素，其中既有先天因素（如高级神经活动类型）的影响，也有后天因素（如长期形成的思维特征、性格特征和知识经验）的影响。毫无疑问，后天因素对应激行为的影响更为明显。

4．挫折

挫折是指个体在有目的的人生事件中，因欲求的目标受到阻碍而无法满足所造成的心理困境。比如，学生希望考试能拿 90 分，结果只得了 70 分；男孩子向女孩子表达爱意，却被女孩子婉言拒绝；工作勤勤恳恳，积极主动，想尽快加薪晋级，结果每次都没有自己

的份，等等。挫折是由挫折情境引起人心理上的欲求不满足，继而伴随一系列的挫折反应。

挫折情境是导致个体欲求不满足的心理困境的障碍物。就挫折情境的存在性而言，它可以是主观的，也可以是客观的。所谓主观挫折情境，是指个体主观想象出来的事情。比如，一个人的工作未能得到上司的及时肯定，于是他（她）就认定上司对其不重视，产生了挫折体验，但事实情况往往并非如此。客观挫折情境，是指个体遭遇的挫折是实实在在的，如考试未通过、失恋、下岗等。就引起挫折的方式而言，挫折情境还可以归纳为以下三种：一是延迟情境，即挫折是由时间延迟而造成的；二是阻挠情境，即挫折是由某些阻挠因素引起的；三是冲突情境，即挫折是由个体动机冲突造成的。挫折体验一旦产生，常会伴随以下一些心理行为反应。

（1）焦虑。个体预期要发生不良后果，于是在心理上产生对未来的恐惧和担心。人在焦虑时，生理上也伴有敏感、心悸、出汗、呼吸困难、心跳加速、恶心、血压升高、消化不良等症状。

（2）攻击。攻击的形式一般有两种：一种是直接攻击，即个体受挫折后将愤怒直接指向造成其挫折的人或物，如反唇相讥、拳脚相加、摔砸东西等；另一种是间接攻击，也叫转向攻击，即将愤怒和怨恨转向“替罪羊”。

（3）退化。个体在遭受挫折后表现出与自己年龄和身份很不相称的幼稚行为。比如，有些男人受挫后表现得像个女人，有些女人受挫后表现得像个小孩，成人受挫后偶尔也表现得像个小孩子等。

（4）固执。个体受挫后强迫重复某些无效的心理或行为。比如，有的青年人失恋后不顾不复存在的恋情，仍表现出对以前恋人一往情深；还有，工作中的有些想法或做法被事实证明是行不通的，但往往仍然继续坚持等。

（5）冷漠。这是一种比攻击更为复杂而隐蔽的心理行为。个体遭受挫折后表现出无动于衷、漠不关心的态度。冷漠并不等于不愤怒，不想攻击，只是迫于无奈，将这一切压抑至内心深处罢了。

第二节　情绪与健康心理

情绪是诸多心理因素中对身心健康影响最大、作用最强的成分。愉快而稳定的情绪，能使人精力旺盛，有助于提高学习和工作效率，促进人际交往，保持健康心理，促进事业成功；相反，如果受消极情绪的影响，不仅会降低学习工作效率，而且会给身心带来危害。

一、情绪与情商

情商（emotional intelligence quotient, EQ）又叫情感智商，是与智商相对形式命名的术语。1990 年，美国耶鲁大学心理学家彼得·塞拉斯和新罕布什尔大学的琼·梅耶首先提出了“情感智力”（emotional intelligence）的概念，“用它来诠释人类了解、控制自我情绪，

理解、疏导他人情绪，并通过情绪的调节控制，以提高发展和生存的质量和能力。”1995年，美国哈佛大学心理学教授、《纽约时报》专栏作家丹尼尔·戈尔曼（Daniel Goleman）在总结大量相关理论和实验报告的基础上，写成《情感智力》一书，首次使用“情商”概念。戈尔曼认为，情商是个体最重要的生存能力，是一种发掘情感潜能、运用情感能力影响生活各个层面和人生未来的关键性品质要素。如果说，智商主要是反映人的认知能力、思维能力、语言能力、观察能力、计算能力等理性能力的话，那么，情商主要是反映一个人感受、理解、运用、表达、控制和调节自己的情感关系，以及处理自己与他人之间情感关系的能力，是属于非理性的。戈尔曼认为，在人的成功要素中，智商只占20%，而80%受情商的影响。由此，我们对情商可以作这样的理解：情商是指一个控制自己情绪、驾驭别人情绪的能力，忍受挫折与应变的能力，是衡量一个人情绪水平高低的尺度。

那么，情商包括哪些内容呢？根据现有的理论，情商的内容大致可以概括为以下五个方面：

1．自我认识能力（即对自己的“感知力”）

这种自我认识的能力包括：了解自我优缺点的能力，了解自身真实感受的能力，能对人生大事作出正确选择的能力。当个人某种情绪刚一出现就能即时察觉，做到自我觉知，这是情商的核心与基础。心理学家的研究成果表明：“不了解自身真实感受的人必然沦为感觉的奴隶”，“掌握感觉才能成为生活的主宰，才能对婚姻、工作等人生大事作出正确的选择”，“没有能力了解自己的感情的人，也不能了解别人的感情。”有人就由于不能正确看待自我而产生嫉妒情绪，导致伤人也害己的惨痛悲剧。

2．管理自我（即自我控制情绪）的能力

这种管理自我的能力包括：自我安慰、摆脱焦虑的能力；对冲动和愤怒的控制力；临危不惧、处变不惊的能力；能在挫折和困难面前保持冷静，有效地摆脱消极情绪侵袭的能力等。这种管理自我的能力是建立在自我觉知的基础上的，是情商的重要内容。无论是在生活中，还是学习、工作中，总会要经受许多困难和挫折，失败是一种常见的挫折。管理自我的能力高者可从人生的挫折和失败中崛起，重整旗鼓，迎头赶上，去取得更大的成功；而这一能力低下者将在挫折和困难面前总是陷于痛苦情绪的漩涡中，意志消沉、一蹶不振。

3．自我激励（自我发展）能力

所谓自我激励能力，是为服从某一目标而自我调动、指挥个人情绪的能力，是情商的重要内容。它包括：始终保持高度热情——这是一切成就的动力；不断明确目标——即能根据主客观变化了的情况，不断给自己制定目标，促使自己不断前进；情绪专注于目标——这是集中注意力，发挥创造性所绝对必要的。人类的一切行为都有一定的目的和目标，人的有目的行为都是出于对某种需要的追求。人的一切行为都是受到激励而产生的，通过不断的自我激励，就会使人有一股内在的动力，朝着所期望的目标前进并最终达到目标。因此，自我激励在个人走向成功中起着引擎作用。

自我激励是用语言或其他方式对自己的知觉、思维、想象、情感、意志等方面的心理状态产生某种刺激的过程。这种自我刺激是一种启示和提醒，这是每个人都拥有的一个看不见的法宝。早在20世纪60年代，联合国教科文组织就提出了“学会生存——终身教育”

的概念。在变化速率加快的信息社会里，善于不断学习，注重自我激励显得尤为重要。

4. 识别他人情绪的能力

识别他人情绪的能力是在情感的自我觉知的基础上发展起来的一种了解、疏导与驾驭别人情绪的能力。具有这种能力的人能通过细微的社会信号，敏锐地感受到他人的情绪变化状态、需求与愿望。识别他人情绪的能力包括：具有能感受别人的感受的同理心；能通过细微的社会信号敏锐地察觉他人的需求与愿望；能设身处地为他人着想；能通过控制自己的情绪，从而改变别人的情绪等。这也是情商的重要内容之一。正确地识别他人情绪，是与他人共处、搞好人际关系的基础。而科技的发展，正在不断缩短人与人之间的空间距离，日益增加人与人之间的交往，因而，戈尔曼提出，心理健康要有同理心。同理心是最基本的人际交往技巧。

5. 人际交往能力

在当今既激烈竞争，又紧密依存的社会里，人际交往能力是人们生存和发展的最基本的一种能力，是情商的主要内容。美国心理学家凯利和卡普兰通过对贝尔实验室工作人员进行追踪研究，发现了人际交往的重要性。该实验室的工作人员不是工程师就是科学家，他们的学识、智商都很高，然而经过一段时间后，他们中有些人成绩斐然、出类拔萃，而另一些人却碌碌无为、黯然失色。为什么同是优秀的人，会出现两种相反的结果？究其原因发现，凡是成绩斐然者都交游广泛、人际关系良好；而后者却没有。他们研究的结论是，贝尔实验室 150 名工程师和科学家，最有成就和价值的人，是为人和善、在危机和变化的时刻能脱颖而出的人。

人际交往能力可以强化一个人的受社会欢迎程度、领导权威、人际互动的效能等。擅长处理人际关系者，凭借与他人的和谐关系即可事事顺利，做到事业成功。就一般情况而言，一个人的成功，在一定的专业技术条件下，30%取决于机遇，70%取决于人际关系即与人相处和合作的品德与能力。任何一种事业上的成功，都不可能纯粹是自我的，它必定要与他人产生关系。进入信息社会后，学会与人共处和合作就更加重要了，这种共处与合作，能使自我的认识、阅历和能力快速增长。

二、正常情绪的功能

健康、积极、乐观的情绪，对人的学习、工作、交往以及身心健康都是有益的。适度的情绪反应，只要不过分，也是必要的。

1. 有助于学习活动

健康的情绪因素对学生学习活动的积极影响，在各国心理学界早就受到重视。著名教育学家苏霍姆林斯基认为，教学的效果在很大程度上取决于学生的心理状态如何。情绪高昂，则效果倍增；情绪低落，则效果微小。只有靠学生内在的情感动力，才能推动学生对知识的掌握，促进学生智力的发展。有人研究过心境与记忆的关系，研究者将学生的心境分为 8 个等级，从最高等级的“心境很好、很高兴”到最低等级的“心绪低落、很沮丧”。通过对原始材料的记忆结果分析表明，那些心境最低落的学生几乎忘了句子的 1/4，而心境

最高兴的学生，只忘掉了句子的 1/20，这说明心境高兴的学生较心境低落的学生学到了更多的东西。健康的情绪情感还可以增强思维活动的效果，关于这一点，有些心理学家直截了当地称健康的情感是“思维的能源”，如果学生处于压力之下，其思维就会变得机械呆板。此外，健康的情绪情感还可以促使灵感的产生，因此应保持乐观而镇定的心情。焦虑不安、悲观失望、情绪波动将有碍于创造活动的进行，灵感也难以产生。

从以上对情绪情感与记忆、思维、灵感关系的研究中可知，积极健康的情绪情感可以明显提高智力活动的效果，从而对学习活动产生积极的影响。

2．有助于心理健康

愉快、乐观、良好的情绪对人的心理健康有积极的影响作用。情绪情感与大学生的心理发展、潜能开发、学习工作效率及生活质量等关系密切。乐观开朗的人往往乐于行动，有兴趣学习、工作和实践，愿意与人交往，容易建立良好的人际关系。例如，真诚的微笑，能够感染别人，消除隔阂；打扰了别人，歉然一笑，便能得到谅解。一个面孔阴郁、从来不笑的人很难说其心理是健康的。因此，莎士比亚说：“如果你一天之中没有笑一笑，那你这一天就算是白活了。”如果一个人在日常生活中善于用微笑来对待周围世界和周围人物，他必然会得到更多的朋友和成功机会。

3．适度的情绪反应是有益的

现代身心医学的研究表明，消极情绪（如焦虑、忧愁、恐惧等）的适度反应，不仅有利于学习、工作，且有助于身心健康。例如，适度的焦虑，能使思考能力亢进，反应速度加快，催人进取，不安于现状；适度的恐惧，使人们小心警觉，避免危险；适度的忧愁，能增强忧患意识，激发人的责任感，促进事业拓展。

此外，消极情绪的适度反应，从某种意义上讲都属人的保护性反应，这类情绪反应常伴随着相应的植物性神经功能的改变。例如，在威胁情境之下产生的焦虑或愤怒，会伴随肾上腺素、肾上腺皮质激素及抗利尿激素分泌的增加，使人心率加快、血管收缩或舒张、血压升高、呼吸加快、胃肠蠕动减慢、新陈代谢率增高，从而动员机体的潜在能量以对付恶劣的境遇。如果没有这类情绪反应，人们便无法适应千变万化的生活环境。如果强行抑制，反而会对人体带来不良影响，甚至导致疾病。例如，强行抑制悲哀而不适度发泄（如哭泣），会使溃疡病的发病机会大大增加。

三、不良情绪的危害

情绪与健康有着极为密切的关系。当前，癌症与情绪的相关性已被临床上的大量事实所证明。癌症患者在发病前大都有长期不正常的心理状态，或有严重的精神创伤，有过度紧张和忧郁的历史。国外学者曾研究了 405 个癌症患者，发现其中有 72%的人有过早年的情绪危机。我国心理学工作者在 20 世纪 60 年代初期曾对 232 例高血压病人进行研究，结果表明病人病前不良的个性、情绪特点在高血压的病因中占 74.5%。许多研究表明，恐惧、愤怒等不良情绪的持续存在，会使作为高级神经系统的大脑皮质的机能降低，与此同时，也会使比较低级的神经中枢的机能反而亢进，从而造成胃的十二指肠功能不正常：胃酸分

泌过多，酸度增加，引起胃粘膜糜烂；胃部肌肉紧张性增强，蠕动增加；供应胃和十二指肠血液的血管痉挛等，最后导致胃和十二指肠的溃疡。除了胃溃疡外，不良的情绪还能导致其他数十种身心疾病。

虽然并非所有的上列患者都是心理生理疾病患者，有些疾患是器质性原因造成，与心理因素并无明显关联，但是大部分的上述疾病患者，其发病及病程演变都与社会心理因素有关，他们在受到心理刺激后发病，因不良情绪的影响而恶化。由此可见，人的情绪特别是消极情绪，会给人的身心健康带来极大危害。

四、情绪与心理疾病

紧张、忧虑、恐惧之类的消极情绪如长期存在，而个人的心理适应能力又较差，如不采取措施去疏导、缓解消极情绪带来的负面影响，终将引起相应的心理疾病。日常生活中，最为常见的与情绪有关的心理疾病有两类——焦虑症和情感症。

1．焦虑症及其成因

焦虑症由苏格兰医生卡伦（Cullen W.）于 1769 年提出，原由神经症（newrosis）一词改称而来。其现代含义是指，一种中等程度地干扰人的正常生活，而无任何器质性病变的心理疾病。焦虑症患者一般不需要住院治疗，但却需要得到心理专家的帮助，以摆脱情绪上的痛苦。焦虑症包括几种具体形式，其中主要有泛虑症、恐惧症和强迫症。

（1）泛虑症

泛虑症是一种没有明确对象或内容的焦虑反应。泛虑症患者无论何时何事都感到惊慌不安、提心吊胆，好像大祸就要临头，似乎突发性的灾难或危险随时都会发生，因而整天处在焦虑、忧虑之中，但他们又说不清究竟因何而焦虑，未来究竟可能会发生什么危险和不幸。所以，泛虑症患者的焦虑具有不明指向的泛化性。这显然与正常人的焦虑完全不同。尽管正常人也会因事因人因时因地而产生焦虑反应，但事过境迁，焦虑反应会逐渐减弱，直至烟消云散。

由于焦虑持久地笼罩着泛虑症患者的心灵，他们始终体验到与焦虑、恐慌相关的身心状态，如剧烈的心跳、呼吸急促和胸闷、多汗、眩晕和恶心等。他们常常饱受失眠之苦，即使在入睡期间也可能被噩梦所扰醒。可见，泛虑症患者十分痛苦。

现代认知心理学认为，泛虑症起因于对事物的认识与判断。虽然人具有善于分析、思考的特征，但一般人却不会对任何事物都作过多的无谓思考。即反映事物特征的各种信息作用于人的感官时，一般人只对少量信息作深度加工，对绝大多数信息仅作短暂处理，信息保留在记忆系统中仅数分钟，此后就被遗忘。而泛虑症患者却不同，他们对信息十分敏感，对任何信息都作反复加工，即使那些大多数人认为没有危险、不必为此而担心的事物，他们也认为可能会对自己产生危害。结果，怕这怕那，天天处在警戒之中，总觉得不幸的事随时会发生，终于使自己深陷焦虑恐慌状态而不能自拔。

（2）恐惧症

恐惧症不同与泛虑症——泛虑症患者会体验到无具体对象的泛化性焦虑，而恐惧症患

者体验到的恐惧是实有所指的。但他们又不同于正常人——正常人可能会对某些事物（如虎、蛇、高处、黑暗等）产生恐惧，而且这些事物产生的恐惧是相对短暂的，时过境迁，这种恐惧会逐渐淡薄；而恐惧症患者所形成的是对某些在正常情况下不具任何伤害性的恐惧。例如，一朵红花本无伤害性，但恐惧症患者却对它会产生不合理性的恐惧。此外，恐惧症患者对某一具体事物形成的恐惧之强烈，以至一次形成，长期不忘。例如，一个怕蛇的恐惧症患者，可能会因为怕蛇而从此不敢出门；一个怕登高的恐惧症患者，可能永远不敢再次登高。更使正常人无法理解的是，恐惧症患者能清醒地认识到自己那种不合理性的恐惧体验是荒谬的，但却无法控制自己的情绪，以至恐惧缠身，无法解脱。

恐惧症患者产生的是不合理性的恐惧，因而任何无实际伤害性的事物都可能成为他们的恐惧对象，如高、黑、山、水、风、紧闭、食物、医生、动物、眼睛、细菌等。这样，也就出现了许多稀奇古怪的恐惧症患者。由于他们反复地体验不合理性的恐惧，结果严重地干扰了自己的日常生活。例如，一个患有不洁恐惧症的人，由于整天忙于同细菌拼命，以至无任何时间与精力来料理自己的日常生活。而一个对眼睛有强烈恐惧的人，不敢直面看人，使她不敢与人交往，结果陷入孤僻、冷漠境地的同时，也放弃了自己的学业与事业。可见，恐惧症危害之大。

至于恐惧症的成因，精神分析认为，疾病的根源在于童年期发生的心灵创伤和冲突被压抑进了潜意识层面。因为童年期的心理创伤通常以性和攻击为中心，它们使人痛苦到了不能有意识地记住它们的程度，因此这些冲突及其与此有关的事件都被深深地压抑进了潜意识层面。待当事人成年后，虽然已无法有意识地洞悉这些痛苦事件，但日常生活中的某一现实情境就可能使患者在情绪上陷入恐惧、焦虑的境地，但患者本人却未必了解恐惧产生的真正原因。据此推理，一个男大学生如对男厕所和浴室产生了恐惧，其实厕所和浴室并非是他产生恐惧的真正原因，而仅是一种代替物，该男生真正恐惧的是他隐藏在内心深处的同性恋冲动。

行为主义心理学认为，恐惧是经学习而形成的习惯反应。一个小女孩之所以会对红花产生不合理的恐惧，是因为小女孩在某一次伸手摘红花时，遭到红花上蜜蜂的螫刺，使小女孩受了疼痛与惊恐。此后，当小女孩看到红花，就会想到疼痛而引起惊恐，久而久之，她对红花便产生了习惯性恐惧反应。所以，恐惧是经学习而习得的。

（3）强迫症

正常人出于某种需要、目的、意图，经常可能出现自我强迫倾向，尤其在困境、疲劳、心情紧张时更容易出现。这种自我强迫倾向既可体现于思想观念，也可体现于行为举止，或者两者前后相伴。假如，某人居住五楼，出门前已关闭门窗，但当他下到一楼时，突然对大门是否关好产生了疑虑。此时，他会按常人那样思考片刻，对出门前的行为顺序作一番回想，然后作出判断。如他确信自己已关好大门，就会放心离去；如他无法确定是否关好大门，又赶着去上班，这时就会形成心理冲突。他如想到失窃后的严重后果，紧张与焦虑就会迫使他返回五楼，再次检查门窗，这就由强迫思想转化为强迫行为。检查后，他就会安心上班。虽然，该人的思想行为包含有强迫倾向，但这是正常人在意识控制之下的理性之举，恐怕多数人会这样做。

强迫症患者则不同，不合理性的疑虑使他们始终处在焦虑、恐惧之中。为了消除焦虑与恐惧给自己带来的痛苦，就迫使自己反复进行某一动作。例如，典型的强迫行为是不断地洗手。某些强迫症患者认为，一切东西都是脏的，只要手接触过什么东西，就认为弄脏了手，即使不接触任何东西，他们认为空气也会弄脏手。这种思想观念一直盘旋在患者脑海中，无法将它消除，因而促使他们反复洗手。洗手后，他们在情绪上会感到舒适。反之，如强行忍耐，则会受焦虑之苦。可见，所谓强迫症，就是指患者的行为不受主观意志所支配，即使行为违反主观意志，仍一再重复进行，以至严重地干扰了正常的生活。

某些强迫症患者在生活上会过分讲究模式化，若这种固执的生活模式稍有变化，他们在情绪上就会感到不舒服。因此，他们对衣服如何放，用具如何摆，饭该如何吃，一天中的事该如何做都作了模式般的安排。这种精心的思考与有序的安排都为了一个目的，即逃避焦虑之苦。如果吃饭时颠倒了先吃肉后吃菜的常规，或者睡觉前不对墙上挂的画静观半小时，他就会感到心中不舒适。而就正常人看来，他的那些不合理性的思想与行为完全是多余的、无益的。

强迫症患者之所以会顽固地重复强迫行为，精神分析论认为这是一种防卫作用。因为，引起强迫行为的强迫思想有时是极为可怕的。杀人、自杀和性强暴观念在强迫思想中占居大多数。这类强迫思想一旦付诸行动，其后果极为严重。为此，强迫症患者对自己的强迫思想感到恐惧、焦虑，而逃避恐惧、焦虑的唯一途径就是反复进行某一行为，以提防自己将可怕的思想转化为行动。例如，一个年轻的母亲在一夜间起床十次八次去检视她的孩子，就是为了提防自己将可怕的强迫思想（杀死婴儿的冲动）表现于行动。

行为主义心理学家与精神分析论者不同，他们认为凡日常生活中能使个体在需求上获得满足的行为都能得到加强，并在今后所遇的类似情境中加以重复。所以，强迫症与其他行为反应一样，是患者经学习而形成的一种不良习惯。据此推论，一个强迫者之所以会反复去洗手，是因为他养成了不良习惯。具体而言，当初患者为了消除因某事而引起的焦虑，会有所行动，而洗手能使患者获得一种清凉的感觉，这种感觉在一定程度上减轻了患者的焦虑，使得患者意外地获得了需求上的满足。由此，当患者再次体验到焦虑时，就会以洗手动作来减轻焦虑。长此以往，渐成习惯。

2．情感症及其成因

情感症也叫心境障碍，有三种类型，即忧郁症、躁狂症与躁郁症。

（1）忧郁症

忧郁症也叫抑郁症，其主要症状有：心情低落，焦虑，将自己长期封闭在忧郁之中；自卑自责自罪，对前途悲观，对生活失望，常有自杀念头和行为；兴趣减弱或消失，对人、对己、对一切事物都抱有消极态度或厌烦心理；主动性大大减弱，运动迟滞，言语缓慢；睡眠失常，胃口不良，形体消瘦，自感机体不适，有疑病倾向。

忧郁症与一般人的心情忧郁有明显区别。一般人因挫折和失望，会处于情绪低落状态，甚至经心境的弥漫作用将忧郁的心情投射至其他事物，觉得整个世界都是灰暗的。但这种状态持续时间相对短暂，不会严重干扰正常生活。而忧郁症患者处在情绪低落状态的时间会长至三个月左右，即使愈后，仍会经常复发。更为严重的是，这类患者因极其自卑与绝

望，经常自残与自杀。有的患者为达到自杀的目的，以谎言欺骗家属和监护人员，一旦人们放松警惕，患者立即采取自杀行动，自杀未遂的患者会不断积累自杀经验，以最终达到自杀目的。

因此对抑郁症患者，我们应十分留意。在护理中，对他们要亲切，给予他们鼓励和安慰，并予以娱乐治疗，诸如让他们听音乐，看电视，看画报，听相声等，但要避免以悲痛的画面和情景刺激他们。必要时，应到医院进行药物治疗。

就忧郁症的成因而言，不同的心理学派对此作了不同的解释：

精神分析论者认为，忧郁症患者的童年多半是不幸的，有过不少痛苦事件，积累了不少失落经验。随年龄的增长，这些痛苦的失落经验并未被彻底遗忘，而是被压抑进了潜意识层面，暂不显现而已。但成年后，现实生活中的失落与痛苦却容易引发隐藏在潜意识中童年时期的失落痛苦。结果，新旧痛苦相互作用，致使患者陷入痛苦绝望的境地。

行为主义心理学家认为，一个人如在童年时期受到的惩罚过多，而奖励过少，就会使孩子从小缺乏足够的自信和自尊。此外，为了避免指责和批评，孩子从小就胆小怕事，不敢单独行事和独立解决问题。这种孩子长大后显然缺乏处理问题和应付困境的能力，容易在现实社会中遭受挫折，屡屡失败的经历导致自卑、消极、绝望，最终陷入深度的抑郁之中。

认知心理学家认为，忧郁症同样起因于患者本人的认知与判断。一个人如对自己的失败不作客观、辩证的分析，将失败的消极作用看得过重过大，或者以偏概全，以失败否定自己的能力与价值，自觉一无是处，就容易自责、自卑、自暴、自弃，从而逐渐使自己在情绪上陷入谷底。

（2）躁狂症

躁狂症的主要特征可归纳为三个方面：第一，情绪高涨。表现为极其兴奋、欣快、激昂，言语增多。如在病房里，患者会经常走遍整个病区、跳舞、拍病人和护士的后背、作诗给周围人听、说话滔滔不绝、对他人的每句话都要作无端的抢白。第二，精力充沛。睡眠时间明显减少，日夜折腾却没有疲乏感，整天不停地干这干那，也不知休息片刻。第三，行动狂乱。当自己的要求遭到他人拒绝时，语言和行为具有攻击性，或声嘶力竭地破口大骂，或不顾后果地将周围东西砸向他人。

躁狂症患者在发作期一般须住院，住院时间短于一年。护理时，应使病人尽量避免强光、鲜艳的色彩及其他强烈刺激的事物，要保持环境安静，要求病人按时服药以控制兴奋，要谨防病人发生脱水、衰竭和意识障碍。

（3）躁郁症

躁郁症也称情感性精神病，其明显的特征是情绪极不稳定。情绪状态在消沉和兴奋这两极之间迅速变换，即时而表现为抑郁症，时而表现为躁狂症。抑郁期常以自杀观念为标志，而躁狂期则经常以暴力性的狂乱行为暴发为特征，不同时期的情绪状态似乎是完全不同的两个人。这种人在一年之内会有多次躁狂和抑郁的交替发作。

躁郁症是一种常见的精神障碍，女性患者多于男性。病因尚不清楚。有人认为是心理性的，有人认为是生理性的，即生化因素不平衡所致。但不少调查显示，患者多有家族史，

说明遗传因素可能在其中起作用。然而，遗传因素导致患病的内因必须具备一定条件才能转化为现实状态，这类条件就是指现实的生活环境及其对情绪的诱发作用。如一个人既有引发躁郁症的内因，现实生活中又屡遭重大挫折，情绪刺激过分强烈，那么在内外因素的交互作用中，就容易引发躁郁症。

第三节　情绪自我测试

一、情绪稳定性测验

测试题中每题都有三个答案供选择，请根据自己的情况选择一个最接近的答案。

1．看到自己最近一次拍摄的照片，你有何想法？
A．觉得不称心　B．觉得很好　C．觉得可以

2．你是否想到若干年后会有什么使自己极为不安的事？
A．经常想到　B．从来没有想过　C．偶尔想到过

3．你是否被朋友、同事、同学起过绰号、挖苦过？
A．这是常有的事　B．从来没有　C．偶尔有过

4．你上床以后，是否经常再起来几次，看看门窗是否关好，煤气是否关好等？
A．经常如此　B．从不如此　C．偶尔如此

5．你对与你关系最密切的人是否满意？
A．不满意　B．非常满意　C．基本满意

6．你在半夜的时候，是否经常觉得有什么值得害怕的事？
A．经常　B．从来没有　C．极少有这种情况

7．你是否经常因梦见什么可怕的事而惊醒？
A．经常　B．没有　C．极少

8．你是否曾经有多次做同一个梦的情况？
A．有　B．没有　C．记不清

9．有没有一种食物使你吃后呕吐？
A．有　B．没有　C．记不清

10．除了看见的世界外，你心里有没有另一种世界？
A．有　B．没有　C．记不清

11．你心里是否时常觉得你不是现在的父母所生？
A．时常　B．没有　C．偶尔有

12．你是否曾经觉得有一个人爱你或尊重你？
A．是　B．否　C．说不清

13．你是否常常觉得你的家庭对你不好，但是你又确知他们的确对你好？

A. 是　　B. 否　　C. 偶尔

14. 你是否觉得没有人十分了解你？

A. 是　　B. 否　　C. 说不清楚

15. 你在早晨起来的时候最经常的感觉是什么？

A. 忧郁　　B. 快乐　　C. 说不清楚

16. 每到秋天，你经常的感觉是什么？

A. 秋雨霏霏或枯叶遍地　　B. 秋高气爽或艳阳天

C. 不清楚

17. 你在高处的时候，是否觉得站不稳？

A. 是　　B. 否　　C. 有时是这样

18. 你平时是否觉得自己很强健？

A. 是　　B. 否　　C. 不清楚

19. 你是否一回家就立刻把房门关上？

A. 是　　B. 否　　C. 不清楚

20. 你坐在小房间里把门关上后，是否觉得心里不安？

A. 是　　B. 否　　C. 偶尔是

21. 当一件事需要你做决定时，你是否觉得很难？

A. 是　　B. 否　　C. 偶尔是

22. 你是否常常用抛硬币、玩纸牌、抽签之类的游戏来测凶吉？

A. 是　　B. 否　　C. 偶尔

23. 你是否常常因为碰到东西而跌倒？

A. 是　　B. 否　　C. 偶尔

24. 你是否需用一个多小时才能入睡，或早醒 1 小时？

A. 经常这样　　B. 从不这样　　C. 偶尔这样

25. 你是否曾看到、听到或感觉到别人觉察不到的东西？

A. 经常这样　　B. 从不这样　　C. 偶尔这样

26. 你是否觉得自己有超越常人的能力？

A. 是　　B. 否　　C. 不清楚

27. 你是否曾经觉得因有人跟着你走而心里不安？

A. 是　　B. 否　　C. 不清楚

28. 你是否觉得有人在注意你的言行？

A. 是　　B. 否　　C. 不清楚

29. 当你一个人走夜路时，是否觉得前面潜藏着危险？

A. 是　　B. 否　　C. 偶尔

30. 你对别人自杀有什么想法？

A. 可以理解　　B. 不可思议　　C. 不清楚

以上各题的答案，选 A 得 2 分，选 B 得 0 分，选 C 得 1 分。请将你的得分统计一下，

算出总分。得分越少，说明你的情绪越佳，反之越差。

（1）0～20 分：表明你情绪稳定，自信心强，具有较强的美感、道德和理智感。你有一定的社会活动能力，能理解周围的人们的心情，能顾全大局。你一定是个性情爽朗、受人欢迎的人。

（2）21～40 分：说明你的情绪基本稳定，但较为深沉，对事情的考虑过于冷静，处事淡漠消极，不善于发挥自己的个性。你的自信心受到压抑，办事热情忽高忽低，瞻前顾后，踌躇不前。

（3）41 分以上：说明你的情绪极不稳定，日常烦恼太多，使自己的心情处于紧张和矛盾之中。如果你得分在 50 分以上，则是一种危险信号，你务必请心理医生作进一步诊断。

二、焦虑自我测试

焦虑自评量表（SAS）

问　　题	每周 0～1 天如此	每周 2～3 天如此	每周 4～5 天如此	每周 6～7 天如此
1．我觉得比以往更容易紧张和着急	1	2	3	4
2．我无缘无故地感到害怕	1	2	3	4
3．我容易心烦意乱或感到惊恐	1	2	3	4
4．我觉得我可能会发疯	1	2	3	4
5．我觉得一切都很好，也不会发生什么不幸	4	3	2	1
6．我手脚会发抖打颤	1	3	2	1
7．我因为头痛、头颈或背痛而苦恼	1	2	3	4
8．我感觉容易疲乏或衰弱	1	2	3	4
9．我觉得心平气和，并且容易安静地坐着	4	3	2	1
10．我觉得心跳得很快	1	2	3	4
11．我因为一阵阵头晕而苦恼	1	2	3	4
12．我有要晕倒的感觉或者真的晕倒过	1	2	3	4
13．我呼气和吸气都感到很容易	4	3	2	1
14．我的手脚有麻木感或刺痛感	1	2	3	4
15．我因为胃痛或消化不良而苦恼	1	2	3	4
16．我常常要小便	1	2	3	4
17．我的手常常是干燥温暖的	4	3	2	1
18．我脸红发热	1	2	3	4
19．我容易入睡并且一夜睡得很好	4	3	2	1
20．我做噩梦	1	2	3	4

测试说明：采取 1～4 制记分，评定时间为过去的一周或一个月。

将各题得分相加，得出原始分值，再乘以 1.25，换算出标准分（T 值）。

测试标准：T 值：50～59，轻度焦虑；60～69，中度焦虑；70 分以上，重度焦虑。

三、情商测试

1．当你与自己的恋人或爱人争吵后，你能在他人面前掩饰住自己的沮丧。
A．是　　B．否
2．当工作进展不顺利时，你认为这预示着结局可能不妙。
A．否　　B．是
3．在你最好的朋友和你说话前，你就能先看出他（她）的情绪状况。
A．是　　B．否
4．常常为一些忧心事夜不能眠。
A．否　　B．是
5．你常会受浪漫爱情片或伤感片感染。
A．否　　B．是
6．如果人际关系不妙，你觉得首先应当检讨并改变自己的看法或做法。
A．否　　B．是
7．如果你忘了恋人或爱人的生日，更可能是因为自己太忙，而不是不善于记别人的生日。
A．是　　B．否
8．你经常想知道别人是怎样看待或评价自己的。
A．否　　B．是
9．你对自己几乎能使每个与自己打交道的人高兴而自豪。
A．是　　B．否
10．你厌烦讨价还价，尽管讨价还价能使你少花一百来块钱。
A．否　　B．是
11．你十分相信直率说话能使一切事情变得容易解决。
A．否　　B．是
12．在讨论中，尽管知道自己是正确的，但你也会转换，不愿与对方争论。
A．否　　B．是
13．在工作中作出一个决策，你会不时反省一下，看看它是否正确。
A．否　　B．是
14．你不会担心环境的改变，因为你对自己的适应能力有信心。
A．是　　B．否
15．如果有群体性的休闲娱乐活动，你往往能提出有趣的建议。
A．是　　B．否
16．若你有一根魔棒，你将用它改变自己的外貌和个性。
A．否　　B．是

17．不管你工作多努力，你的上司似乎总在催促着你。

A．否　　B．是

18．你觉得恋人或爱人的厚望会对你构成不小的压力。

A．否　　B．是

19．你认为小小一点压力是会伤害任何人的。

A．否　　B．是

20．你会把个人隐私告诉你最好的朋友。

A．是　　B．否

21．你会对你的合作者发火，如果他（她）总是唠唠叨叨对你不放心。

A．否　　B．是

22．你的锻炼没有收效，是因为方法不对，而不是锻炼本身无益。

A．是　　B．否

23．你打牌输了，是因为牌不好，而不是打牌太难。

A．是　　B．否

24．如果你的朋友说了伤你感情的话，你会认为他是个以自己为中心、言行不考虑别人的人。

A．否　　B．是

25．如果失败，往往是因为你本不想做，而不是你无能。

A．是　　B．否

以上各题的答案，选 A 得 1 分，选 B 得 0 分，请将你的得分统计一下，算出总分。得分越多，说明你的情商越高，反之越低。

（1）20～25 分：你对自己的才能极有信心，你不会轻易被情绪击倒，而且十分善于控制自己的情感。一般情况下，你能与他人融洽相处，并显得出类拔萃。但如果过于自信，因感觉过好而令人生厌，或者忽视艰苦努力，则仍可能会成为一个失败者。

（2）9～19 分：你能意识到自己与他人的情感，但有时仍显得不够关注。你对自己不断提出要求和目标，如果你能更好地分析与理解自己与别人的情感和需求，并能不怕挫折、吸取教训、扬长避短，你就会显现出自己的优势。

（3）0～8 分：你太注重自己而漠视他人了。粗鲁的行为方式也许能帮你一时，但很快你就会发现这样会失大于得的。你要学会尊重别人的意见和需求，学会在不损害别人利益的同时得到自己想要的东西。如果得了低分，你不要太沮丧。关注一下自己的情商，亡羊补牢，为时未晚。

第四节　情绪的自我调节与控制

情绪对人们的影响是无处不在的。异常的情绪可能会导致防御机制，即采取曲解事实的方法来对抗自身的不良情绪。防御机制很难成为有效解决问题和解除痛苦的方法。面对

不良情绪，积极的做法应当是坦诚地面对它，善于用各种方法对情绪进行自我调节，发挥自身对情绪的制约作用，维护生理和心理健康。

一、情绪调节的常用方法

常见而又方便的情绪自我调节方法有合理宣泄、音乐疗法、静观与内省、自信心训练、转移、升华、幽默等。

1．合理宣泄

情绪上的矛盾如果长期郁结在心中，就会影响脑的功能或引起身心疾病。情绪上的问题只要把它谈出来，心情就会感到舒畅，起到一定的安定作用。我国古代，有许多人在他们遭到不幸时，常常有感赋诗，这实际上也是使情绪得到正常发泄的一种方式。有人经过研究认为，在愤怒的情绪状态下，伴有血压升高，这是正常的生理反应。如果怒气能适当地宣泄，紧张情绪就可能获得松弛，升高的血压也会降下来；如果怒气受到压抑，长期得不到发泄，那么紧张情绪得不到平定，血压也降不下来，持续过久，就有可能导致高血压。

英国诗人的建议：在遇到重大感情创伤时，痛哭也是一种合理的宣泄方式。所谓痛哭，就是“流泪而放悲声”。英国诗人丁尼生在一首诗里记述：一位战士打仗死了，有人将他的尸体带到他的妻子面前，妻子一见就呆了，不能哭泣。诗人说：“她必须哭，否则她会死去”，但没有办法使她哭。后来幸亏有位聪明的奶娘，将死者的孩子带到她的面前，她一见到孩子就哭了，并说：“我亲爱的孩子，我将为你而活着。”这时的恸哭就会使一时惊呆了的机体得到解放，感到舒畅。我们在劝慰一个遭到很大不幸的人时，也常劝说：“哭吧，哭出来会好受些。”

在遇到情绪困扰时，找老师、同学、亲朋好友倾诉积郁情绪，是进行情绪调节的好办法。这样，一方面使不良情绪得到发泄；另一方面在倾诉烦恼的过程中，可以得到更多的情感支持和理解，并能获得认识问题和解决问题的新启示，增加克服困难的勇气。

情绪应该宣泄，但宣泄应该合理。当有怒气的时候，一是不要把怒气压在心里，生闷气；二是不要把怒气发泄在别人身上，迁怒于人，找替罪羊；三是不要把怒气发泄在自己身上，如自己打自己耳光，自己咒骂自己，甚至选择自杀的方法作自我惩罚；四是不要大叫、大闹、摔东西，以很强烈的方式把怒气发泄出去。因为所有这些做法不但于事无补，反而会使问题进一步恶化，给自己带来更大的伤害。

2．音乐疗法

音乐作为一种艺术，是人的情绪情感的一种表现方式，曲调和节奏不同的音乐可以使人产生不同的情绪体验，因而具有良好的调节情绪的功能。在国外，音乐调节已应用到了外科手术和治疗精神病、抑郁症、焦虑症等病症上。如忧郁烦恼时，可以听《蓝色多瑙河》、《卡门》、《渔舟唱晚》等意境广阔、充满活力、轻松愉快的音乐；失眠时，可以听莫扎特的优雅宁静的《摇篮曲》、门德尔松的《仲夏夜之梦》等乐曲。每个人都可以根据自己的情

绪状况，选择适合的音乐来调节自己的情绪。

3．静观与内省

静观与内省是用反观自身的方式，发现自身存在的问题并消除不良情绪的一种自我调节方法。

在受到不良情绪困扰时，选择一种自己感觉比较舒适的方式，或坐或卧，慢慢地通过调节呼吸或放松使心情平静，将精神集中到自己的思想活动上，观察自己头脑中正在出现的念头，让它随来随去，不去执著地想它，也不期待未出现的念头的到来，慢慢地你就会进入一种平静而舒适的状态。进入这种状态后，再回顾一下，自己为什么会感到苦恼、压抑、烦闷与不安，一次找不出原因没关系，坚持练习一段时间，一旦抓住了感觉，就会很容易发现自己不良情绪产生的原因，并对自己的思维活动方式和行为方式进行调整，从而克服恶劣情绪的不良影响。

4．自信心训练

自信心训练是通过增强个人对生活、工作和学习的信心，来摆脱不良情绪困扰的方法。这仅靠心理医生的指导和训练是远远不够的，真正的自信心训练要贯穿于生活的每时每刻，即在做每一件事情之前都要积极自信、从容不迫。首先，要看到自己的优势和长处，这是树立自信心的第一步；其次，在做每件事时，要全身心地投入，尽力去做，减少不必要的担心；第三，面对暂时的挫折不要后退，要想方设法战胜困难。几次成功的经验会使你自信心增强，进而摆脱由于缺乏自信而带来的情绪困扰。

5．转移

摆脱不良情绪困扰，可以把注意力分散到自己感兴趣的活动之中去。在运动、听音乐、看电影、听演讲、交流等活动里，都会充满了慰藉，因为活动本身就是在冲淡心中的郁闷。恩格斯曾因失恋而一度心灰意冷过，后来，他去阿尔卑斯山脉旅行，峻伟的山川、广阔的原野使恩格斯大为感慨。世界如此宏大，生活如此美好，自己的痛苦只不过是沧海一粟而已。

6．升华

升华是指当个体受到挫折，产生压力时，及时将压力转移，将其引向崇高的、对社会具有创造性和建设性作用的工作上去。不要把困扰你的事情看得过重。人生如同一条长河，当你站在高处时，你会发现你现在所经历的不过是生活中的一段小插曲。生活的内容是丰富的，试着用理智战胜烦恼，把主要精力投入到实现自身价值、事业进取和对生活的热爱上去。贝多芬31岁时深深爱上一位少女，恰恰这时他患了耳聋症，使贝多芬无法娶他钟爱的姑娘。两年后姑娘出嫁了，病痛的折磨、爱情的波折使贝多芬几乎痛不欲生。但贝多芬并未被痛苦所压倒，他热爱生活，热爱音乐事业，他从音乐中找到了感情的寄托。就在初次失恋之后，贝多芬创作了著名的《第一交响乐》。

7．幽默

个体处境尴尬时，常以开玩笑、说笑话等方式使自己摆脱困境，避免心灵产生创伤。这是一种积极的心理防卫方式，是人们适应环境的一种工具。一个人遭受挫折时，要善于用幽默法化解困境，维持自己的心理平衡。幽默感体现了人的自信和镇定。它并非生而有之，它与一个人的知识水平、文化素养和精神境界有关。很多科学家和艺术家对生活的艰

难和不公往往报以苦涩的微笑，依然保持乐观、向上的情绪，精力充沛地投入事业的追求之中。有一位博士生导师，领导找他谈话并宣布他退休，这位教授没有一点心理准备，但他没有脸红心跳、怒发冲冠，而是以平静的口吻对领导说："真诚感谢领导的关怀，我为革命辛辛苦苦工作了几十年，太劳累了，早该疗养疗养了。现在好了，领导给我放长假了，我可以去练气功、打太极拳，有功夫养养花草，再次感谢领导的关怀。"退休，对于想有所作为的人来说，是比较大的打击，被突然宣布退休，更难令人接受。该教授通过幽默机制调节了波动的情绪。

二、自卑情绪的心理调节

自卑情绪是个体由于某种原因（生理的或心理的缺陷或其他原因）而产生的对自我认识的一种消极的情绪体验，表现为对自己能力或品质评价过低，怀疑自己，看不起自己，担心失去他人尊重的心理状态。

有一个相貌不太好的女大学生，中学时刻苦学习，成绩优良，考上大学后发现自己并不太受人喜欢，加上不适应大学的学习生活，成绩直线下降，结果原本在中学建立起的自尊心和自信心受到了严重打击，使她的许多理想都落空了，自尊转化为自卑，变得忧郁、孤僻、抱怨和烦躁，影响了正常的学习和交往。

大学生的自卑情绪主要表现在以下两方面：

一方面是对自己评价过低。这是自卑的实质。例如，某学生认为自己的外貌、身高以及学习、交往能力明显不如他人。一个人对自我评价过低就会产生自卑感。

另一方面有泛化性的特点。泛化性的特点是指大学生由于某种原因造成的自卑情绪容易泛化到其他方面去。例如，一位男同学，由于身材不好引起自卑，并认为同学看不起他，使他感到自己的言谈举止及社交能力均不如别人，这就是不合理的泛化。具有敏感性的掩饰性。具有自卑感的大学生往往对自己的不足和别人的评价过于敏感，他们好从他人的言行中"寻找、发现"对自己有利的评价，由于担心被别人知道，对自己的缺陷常常加以掩饰或否认，表现出较强的虚荣心。

1．自卑感的成因

心理学家认为，自卑感起源于人在幼年时期由于无能而产生的不胜任和痛苦的感觉。具体说来，自卑感的产生有以下几方面的原因：

（1）自我认识不足，过低估计自己。每个人总是以他人为镜来认识自己，如果他人，特别是较有权威的人对自己作了较低的评价，就会影响自我认识，从而低估自己。有人发现，性格内向的人，多愿意接受别人的低评价，而不愿接受别人的高评价；在与他人比较的过程中，也喜欢拿自己的短处与他人的长处相比，这样越比越泄气，越比越自卑。

（2）消极的自我暗示抑制了自信心。当每个人面临一种新情境时，首先会自我衡量是否有能力应付。有的人会因为自我认识不足，常觉得"我不行"，由于事先有这样一种暗示，

就会抑制自信心，增加紧张，产生心理负担，学习和工作效果必然不佳。这种结果又会形成一种消极的反馈作用，影响到以后的行为，这样恶性循环，使自卑感进一步加重。

（3）挫折的影响。有的大学生由于神经过程的感受性高而耐受性低，轻微的挫折就会给他们以沉重的打击，变得消极悲观而自卑。

（4）对自己、对事物的某些不合理观念。由于自我意识的发展，大学生更关注自己的外貌、能力、自我价值、个性品质等各个方面。这就势必会在自己身上看到许许多多过去不曾注意到的弱点，意识到现实的自我与其理想中的自我差距太大。由于大学生过于强烈的自我完善愿望与自身的能力难以达到平衡，对现实自我的评价往往不能满足理想自我的评价，因此产生消极的自我评价和自卑的情绪体验。这表明大学生的一些负性情绪，如自卑、抑郁、焦虑等都是由于对自己、对事物的某些不合理观念或不正确的认识所造成的。

2．自卑情绪的调节

（1）要正确认识自己，提高自我评价。形成自卑感的最主要原因是不能正确认识和对待自己，因此要消除自卑心理，须从改变自我认识入手。要善于发现自己的长处，肯定自己的成绩，不要把别人看得十全十美，把自己看得一无是处，要认识到他人也会有不足之处。只有提高自我评价，才能提高自信心，克服自卑感。

（2）要正确认识自卑感的利与弊，提高克服自卑感的自信心。有的人把自卑心理看作是一种有弊无利的不治之症，因而感到悲观绝望，这是一种不正确的认识，它不仅不利于自卑心理的消除，反而会加重自卑。心理学家认为，自卑的人不仅要正确地认识自己各方面的特长，而且要正确看待自己的自卑心理。自卑的人往往都很谦虚，关心体谅他人，不会与人争名夺利，安分随和，善于思考，做事谨慎，一般人都较相信他们，并乐于与他们相处。指出自卑者的这些优点，不是要他们保持自卑，而是要使他们明白，自卑感也有其有利的一面，不要因自卑感而绝望。认识到这些可以增强学习和生活的信心，为清除自卑感奠定心理基础。

（3）要进行积极的自我暗示，自我鼓励，相信事在人为。当面临某种情况感到自信心不足时，不妨自己给自己壮胆："我一定会成功！一定会成功！"或者不妨自问："人人都能干，我为什么不能干？我不也是人吗？"如果怀着"豁出去了"的心理去从事自己的活动，事先不要过多地体验失败后的情绪，就会清除自卑感，产生自信心。

三、孤独情绪的心理调节

1．孤独感的含义

孤独感是一个人的精神与他人或他物失去本质上的联系时而产生的一种无依无靠、孤单烦闷的不愉快的情绪体验。所谓本质上的联系是指这种联系，能使人产生自我存在感、自我价值感及自我认同感。所以，一个人可以生活在闹市之中，但深感孤独；也可以生活在荒无人烟之处，却非常充实。事实上，每一个存在的人，都会感到孤独。孤独是人存在的感受标志。只要有自我意识，就会有孤独感的体验。所以，我们不能谈孤独色变，一提到孤独就想到心理不健康，就急于摆脱它。其实，对于孤独感我们应该首先接受，而不是

消除。但如果一个人的孤独感特别严重，并且长期存在，就有可能导致病态心理，影响正常的人际交往和工作学习。

2．孤独感的成因

（1）社会文明程度

社会学家认为社会越文明，工业化程度越高，人就越容易产生孤独感。因为工业化虽然缩短了人与人之间的空间距离，但也增加了人与人之间的心理距离。在快节奏与高度竞争的生活中，人无暇顾及他人，甚至无暇顾及自己的思想感情，人与人之间变得陌生、冷漠。所以，发达国家的人比落后国家的人孤独，我国开放地区的人比落后地区的人孤独。我国大学生接受现代文明教育多，而这些教育又与现实有一定距离，加上大学生思想情感比较复杂，而生活阅历又偏简单，这些逆差都会增强他们的孤独感。

（2）陌生的环境

有些环境尽管热闹，但对个体而言是陌生的、不熟悉的，也容易产生孤独感。陌生的环境当中，没有朋友，没有熟人，要独自面对许多问题，承受许多压力，无法从他人那里得到帮助，于是就会感到特别孤独。例如，大学一年级新生入校，离家很远，突然步入陌生的环境，便会觉得孤独，想家，希望回到过去熟悉的环境里去。尤其是一些从偏僻农村进入大学的新生，远离父老乡亲，初到一个全新的环境，那种孤独感就会特别强烈，如果不注意调节，可能会导致严重的心理障碍。

（3）自我评价不当

如果一个人自我评价过低，往往会产生自卑心理，对别人评价过分关注，时刻担心自己的形象受损。他们在别人面前表现出胆怯害羞、缩手缩脚、不够主动，经常压抑自己的言行，不敢去做自己想做的事情，害怕暴露自己的弱点让他人耻笑。这种封闭的心理很自然地影响了与别人的交往。因此，自卑心理严重的人往往缺少朋友，不轻易对别人袒露内心，觉得他人随时都在评价自己，容易产生孤独感。

如果一个人自我评价过高，往往产生自负心理，看不起别人，认为别人这也不行、那也不行，孤芳自赏，似乎“众人皆醉我独醒”。他们在交往中则表现为不合群、不随和、不尊重他人，很容易招致他人的不满。因此，自负心理严重的人也往往缺乏朋友，容易感到孤独。

3．孤独情绪的心理调节

（1）自我暴露法

孤独者往往自我封闭，在行为上表现为将自己与外界隔绝开来，很少有社交活动，除必要的工作、学习外，大部分时间把自己关在家里或宿舍，不愿与他人来往。在心理上，表现为把自己的真实思想、欲望掩盖起来，不愿暴露自己的内心，不愿与他人进行沟通和交流。严重者，对任何人都不信任，怀着很深的戒备。一旦孤独者把他的内心暴露给他人，其孤独感将会在这种自我暴露中获得减轻。因此，面对人际孤独者，首要任务是要引导孤独者把他的感受、想法都讲出来，破除其封闭心理。

（2）社交训练法

社交训练法旨在纠正孤独不合群性，一般包括以下几个方面。

① 提高认知能力，懂得孤独不合群的危害，自觉投入心理训练。明确训练的方法步骤、目的和注意事项，并积极进行实施。

② 制定社交训练评分表。自我评分，每天小结，每周总结。8～12 周为一个周期。每周核对记录，并作出评价。

自我评分标准：

0 分：训练无变化。

1 分：稍有进步，愿意参加社交和与人接触交谈，但接触交谈仍比较勉强和刻板。

2 分：明显进步，能够主动与人接触交谈，孤独不合群的倾向改变程度 50%以上。

3 分：基本消失。

③ 评分计算和奖励措施。每日最低分为 0 分，最高分为 3 分；每周最高分为 18 分，如果以 8 周为一疗程，总分为 144 分。一般以奖励表扬为主，对每一点滴进步都要加以肯定，并给予强化，以鼓励其自信心，这一点很重要。切忌因为无进步或进步微小而批评责备，以免造成其心理反感而对自己丧失信心。

④ 训练内容和目标。训练内容从简到繁，从易到难。开始时以一位朋友（同学）为交谈对象，每次要主动与他交谈 5 分钟，交谈内容和方式不限，逐渐做到主动、自然和比较融洽地随便交谈。进而逐步增加交谈的时间（从 5 分钟增至 20 分钟，再增加到 30 分钟）；对象由 1 人增加到 5 人。训练成功后，改变训练内容，转向积极参加集体活动，投入现实生活中。

四、压抑情绪的心理调节

1．压抑感的行为表现

大学生中普遍存在较强的压抑感，主要表现为孤独、苦闷、自卑、迷惘、厌倦、无兴趣等不健康的心理现象。主要起因是对大学生活的不适应，所以低年级中出现较多。一二年级是大学生心理最不稳定的时期，也是压抑感的多发期。一般而言，压抑心理的行为表现有以下几个方面。

（1）忧郁。主要表现在：忧心忡忡，失眠，易疲劳，精神不能集中，性格孤僻，自我封闭，不合群，个人感到自己存在的价值不大，对前途失去信心，感到外部压抑太大，情绪低落，自惭形秽，手足无措等。

（2）厌倦。对任何事都失去信心，打不起精神，懒得和人讲话，学习、工作效率急剧下降，不愿承担社会工作和义务，成就动机下降等。

（3）优柔寡断。由于缺乏信心，导致意志薄弱，做事无主见，不果断，做决定犹豫不决。

（4）社交障碍。由于心情消沉，不愿多与人打交道，表情呆板，少有笑颜，敏感，戒备提防他人，生怕被人抓住把柄，知心朋友越来越少。

2．压抑情绪的消除

（1）改变自我词语

用积极的自我陈述取代消极的自我词语，对排除压抑感有很大的帮助。有压抑情绪的人，通常都会有一些典型的消极性自我表述，如“我无用”或“我做不了那件事”等，这时，要用积极性词语来取代之，如大声对自己说：“天生我才必有用”，“我可以试着去做那

件事情。”也可以准备几张卡片，上面写上对自己的良好的评价，诸如：“我学识渊博”，“我头脑聪明”等。感到压抑时，就将这些卡片拿出来读一下，这是对自己的一种及时强化。也许在开始时只能写出自己的两三个优点，但一段时间过后，就会发现自己的优点越来越多，自信心也不断提高。还有一种方法是把别人给的贺卡、评语及自己所获的奖品放在随手可得的位置，当心情压抑的时候，随手翻出这些东西看一看一定会有所助益。

（2）追寻快乐

消除压抑情绪的另一种有效的方法是追寻快乐。一段美妙的音乐、一顿丰盛的晚餐、一次倾心的交谈、一个成功的创新、一次浪漫的远游等，都是人生的快乐。让微笑写在脸上，心理能够影响情绪。当一个人感到压抑时，不要拖着双脚垂头丧气地走路，要像风一样疾走；不要躬着背坐着，而要挺直身子；不要愁眉苦脸，要露出笑脸，这样做本身就能够让人感觉良好。

（3）争取情感支持

一般来说，支持性疗法是消除压抑感的理想方法。如果发现自己的压抑感比较严重，无法摆脱压抑的情绪，应该寻求同学、朋友、老师和亲人情感上的支持。心理辅导除给予情感上的大力支持以外，还应鼓励他们主动找自己的亲朋好友等倾诉自己的压抑之情。这样做不但可以得到情感慰藉，也可以找到正确处理问题的方法，对于缓解和排除压抑感是十分有效的。

五、情绪的心理调节案例

人是活在相互比较的感觉中的。这种比较可以给人带来自信，也可以给人带来自卑。当它给人带来自卑时，人要学会如何通过与自己比较来获取自信。

走过去，前面是个天——大学新生自卑心理的调节：“我很郁闷，很自卑”，这是小李前来寻求心理辅导时说的第一句话。“我是大一学生，家在农村，父母都是农民，从一个县城中学考进了重点大学，当地中学能考进重点大学的很少，同时我还是村里的第一个大学生，大家都羡慕我，村里和中学都以我为荣，我也很高兴，能有一个到重点大学读书的机会。可是，进校两个多月了，上课听不大懂，外语听力不好，计算机知识没学过，我什么都不行，其他同学都比我好，总觉得自己很没用，越来越烦，越来越感到自卑，这些情况我不敢告诉父母和原来高中的老师。大学班级人数很多，老师还不大认识我，我也不敢跟老师说，我很难过，非常痛苦，不知道如何是好。”

小李的情况也是新生中常见的“新生大学生活不适应”，也就是说，面对大学生活的挑战，面对困难，他没有想办法去适应，而是在叹息自己的无能，他用高中的学习方法应付大学的学习要求，这显然不行。他想得最多的是中学阶段的辉煌、大学中的失败，觉得自己由中学时的杰出学生成了大学里的丑小鸭。

在这个例子中，心理辅导的任务不是去教导小李，而是开导他，帮助他鼓起克服困难

的勇气，从当前的危机中看到希望和光明。针对小李的具体情况，采用的基本步骤是：

1．宣泄不良情绪

心理调节的第一步，是帮助小李宣泄不良情绪。 小李现在已经陷入自卑的情绪中，没看到自己在新环境中的价值，心理调节中首先要做的是让小李宣泄出内心的痛苦感受。小李当前面临的困难是他成长过程中所未有过的，因此他现在的情绪反应也是正常的。

小李现在感到压力很大，但能寻求心理辅导，这说明他有勇气去改变目前的状况，努力使自己能够重新振作起来。对新环境的不适应，很多大学新生都会出现类似的情况，每个考进重点大学的同学，他们在高中阶段也都是很优秀的，也经历过从高峰跌入低谷的过程，但很多同学都挺过来了。

在心理调节的过程中，要让小李知道，很多人会和他有一样的感觉，使他在不知不觉中重建自信心。这对小李宣泄不良情绪很有必要，使他能够意识到在大学里还有不少同学和自己一样也同样感到过自卑、压抑，没有必要过分看重自己的精神感受。

当一个人心情压抑时，在他宣泄不良情绪后，就会有轻松的感觉。通过调整小李的心态，使他看到希望，能积极地面对新生活的挑战，相信自己会有能力去认识、克服当前面临的困难，重建自信心。

2．转移比较对象

心理调节的第二步，是转移比较对象。把比较的视野从别人身上转向自己，这是使小李重建自信心的关键。在新的环境下，学会多与自己比较，而不仅是与周围人相比。

小李的自卑是在与同学相比中形成的，他感到处处不如他人、事事都不顺心，感到自己从中学里的杰出学生成了大学生中的丑小鸭。在中学时，小李的学习成绩优秀，同学不会的作业都来问他，老师也要同学以他为学习榜样；而现在很多知识他都不懂，需要问老师和同学的问题很多，但又不好意思开口，害怕别人瞧不起自己。

小李花在学习上的时间很多，但效果却不尽人意，时间投入的多少，不再是学习成绩好坏的决定因素了。这些心理反差，使他叹息和自卑。

为了更好地克服困难，小李要对他现在的情况进行评价，有哪些长处，有哪些不足。如何来看待当前的学习压力，生活中的挫折未必不是件好事情，它可以使人更好地认识自我的不足，将外界的压力变为对自己的激励。在与他人和自我的比较当中，不断提高对环境的适应能力。

在中学时，他和同学比较，获得的是自尊与自信；而现在与同学比较，他获得的是自卑与自怜。如何才能改变目前的状况呢？这时应当学会多与自己比较。小李认识到，他不可能一下子就能赶上周围的人，越是和别人比较，越是会感到灰心丧气。他在进步的同时，别人也在进步，他会觉得无论怎样努力，还是比别人落后。但就他个人而言，已经做出了很大的努力，虽然和别人比还有差距，但和自己相比，就有了进步，在这种时候，要看到自己的长处，要学会与自己比较来保持自己的冲劲。同时也想想，自己有没有比过去做得好的地方？小李过去往往都是和别人进行比较，从来没有想过要和自己比较，正因为这样，他才会感到很自卑，感到很无用。其实他在学习方面，高等数学还不错，作业也拿过 A，外语的阅读理解还可以；生活方面，他远离家乡独自一人在外上大学，学习生活都要自理，

自理能力已经比过去好了不少，也坚强了许多。

当只想着与别人比较时，永远会感到自卑；而当学会与自己比较时，他才会感到自信和成功。

3．采取具体行动

接下来的第三步，是制定具体的行动计划。过去的不可能重复，关键是要把进大学看成新的起点，一切从零开始，从现在做起。

帮助小李理清学习中和与同学交流中的具体困难，并制定相应的学习计划、与同学交流计划，加以克服自身的不足和改进学习方法。

针对计算机能力方面、外语听力和人际交往方面，分别制定出切实可行的计划，计划具体到细节，同时注意制定的计划不要超出自己的能力范围和客观条件的限制，要有实际性和可行性。如在提高计算机能力方面，增加上机练习时间；在外语听力方面，多听磁带矫正语音；在人际交往方面，参加人际交往团体心理训练活动等。

小李把自己定的计划书面写下来，以便付诸行动。并作出了完成计划的承诺，表示愿意在日常的学习生活中将计划贯彻始终地实行和完成。假如一个人没有决心去实施计划，则一切计划都是白费功夫，这也就是强调承诺的目的。当计划实施之后，他自己就能感受到自我价值的重要，从中也可以获得自信。

保持每周进行自我小结，及时总结学习和生活中的新情况，改进学习方法。当计划没有很好实施时，不接纳任何借口，以免造成推卸责任。需要的是针对计划进行全面分析，看有无漏洞，并加以修改和调整，学会对自己负起责任。

经过一段时间的心理调节和小李对所订计划的实施，小李在不断进步，他不再为学习落后而苦恼，而是想方设法改进学习方法，主动寻求必要的辅导。他不再孤独，还结交了新朋友。他开始步入新的生活，不再依恋往日的辉煌。小李在期末考试中获得了好成绩，从中也获得了成功的认同感，走出了自我的孤独和苦闷，也逐渐适应了大学生活。

在这个例子中，心理调节的核心目标就是提高人的自信心，通过提高自信心来获得成功的愉快。也就是通过对不利环境的认识，学会适应新的环境，来增强对自我的良好感觉。小李面对新环境下的挑战，没能及时调整自己、改变学习方法，使他进大学后不适应，从中学里的杰出学生变成了大学里的丑小鸭。在以往的学习经历中，他得到的是关爱的满足与成功的认同，但是进入大学以后，他接受的却是爱的失望与失败的认同。要使他提高自信心，首先要做的是使他改变认识问题的方法，不要把与同学相比作为衡量自信心的唯一标准，而要寻找新的成功认同经历，学会与自己比较来获取自信心。

自卑与自信是人性格中的两面，相互排斥又相互依赖。所以，当一个人在与人比较中带来的全是自信时，他要学会与理想的自己比较以获得自谦；而当他在与人比较中带来的全是自卑时，他也要学会与自己比较来获得自信。

早作计划，未雨绸缪——大学生择业心理调节：小王是管理学院大一的学生，进大学后心情感到很压抑，高中时的目标很明确是考入好大学，但现在不知道毕业后要做什么，没有了目标，因此感到烦恼和茫然。他前来寻求职业心理辅导，希望在大学的四年有个目

标定位，毕业后做什么、未来的职业生涯规划能从进校后就开始。在心理辅导的过程中，需要考虑三方面的主要内容：

（1）确立阶段性或长期职业目标；

（2）确定适合自己的发展道路、发展方式和方法；

（3）明确将要进行的各项准备工作。

具体步骤是：评估自我；确定短期和长期目标；制定行动计划和内容；选择行动的方式。

小王通过 16PF 人格测试和职业能力倾向测试，自我评估得出的结论是：自己是个较为外向开朗的人，对社会经济问题感兴趣，擅长分析，对数字敏感，语言表达能力强。不足之处是与人合作不够，考虑问题深度不够，文字表达能力欠佳。

结合自我评估，小王定出了短期目标和长期目标：长期目标是毕业后进入国际知名管理公司从事研究分析和咨询工作。短期目标是加强文字表达能力和沟通能力；力争英语口语流畅；在专业学习上有成果。

确定目标后，小王制定了大学四年的主要计划和主要内容。

一年级初步了解职业，提高人际沟通能力。主要内容有：和师兄师姐尤其是大四的毕业生们进行交流，了解就业情况；参加学校活动，增加交流技巧；学习计算机知识，辅助自己的学习。

二年级提高基本素质。主要内容有：通过参加学生会或社团等组织，锻炼自己的各种能力，同时检查自己的知识技能；尝试公司兼职、社会实践活动，并具有坚持性；提高自己的责任感、主动性和受挫折能力；增强英语口语能力；增强计算机应用能力；同时辅修相关专业的知识。

三年级提高求职技能，搜集公司信息。主要内容有：撰写专业学术文章，提出自己的见解；参加和专业有关的暑期工作，和同学交流求职工作心得体会；学习写中英文简历、求职信；了解搜集工作信息的渠道，并积极尝试；加强校友联络，和已经毕业的校友、师兄师姐交谈工作情况。

四年级申请工作，成功就业。主要内容有：对前三年的准备做一个总结，首先检验已确立的职业目标是否明确，前三年的准备是否充分；然后，开始毕业后工作的申请，积极参加招聘活动，在实践中检验自己的积累和准备。积极利用学校提供的条件，了解就业指导中心提供的用人公司资料信息，强化求职技巧，进行模拟面试等训练，尽可能地在做出较为充分准备的情况下进行施展演练。应该注意的是，在心理辅导中需要提醒同学，在具体实施的行动中很可能会碰上意想不到的问题。因此，在实施的过程中还要根据当时的具体情况进行调整。

小王通过择业心理调节，明确了大学四年的目标定位，内心感到充实，心情也豁然开朗。这种择业心理调节的辅导，是通过发展个人的完整职业自我概念，主动对自己的前途负责，达到去开创自我发展的前景目标。心理辅导方法是充分重视个人内在品质的发展与完善，强调通过发展个人的完整职业自我概念来达到主动地去开创自我发展的前景。择业心理辅导中不是告诉咨询对象应该怎么做，而是在充分尊重大学生个人内在品质的前提下，培养当事人能动的自我价值观，从而主动地对自己的前途负起责任。

第七章　能力与素质培养

第一节　能力概述

一、能力与知识、才能

人进行任何活动都需要有相应的能力。科学家要认识未知事物需要有良好的观察能力，学生要完成作业需要有良好的记忆能力，教师要完成教学任务需要有良好的语言表达能力，文学家要进行文学创作需要有丰富的想象力等。缺少能力就会影响相应的活动效率，使活动不能顺利进行。因此，能力是指人们成功地完成某种活动所必须具备的人格心理特征。

能力与活动联系在一起，它是完成某种活动的必要条件。能力这种个性心理特征只有通过人的活动才能表现出来，但活动中表现出来的个性心理特征，并不都是能力。性格、气质虽然也是个性心理特征，并对活动会产生一定影响，但它们却不是完成某种活动的最直接最基本的心理特征。事实上，具有不同气质、性格的人都能顺利完成同一种活动，这说明气质、性格并非是完成活动必需的心理特征。

现实中，有人将能力和知识相提并论，实际上，能力与知识既有区别又有联系。首先，能力与知识是有区别的。其一，它们属于不同的范畴。能力和知识都是成功地完成活动的心理因素，但能力属于人的人格特征。而知识是人类在改造自然与社会实践中所积累的历史经验。其二，能力与知识的发展不是同步的。发展能力要比获得知识困难得多。而且，某些能力的发展只体现在一生的某一阶段。过了生长期，它便开始衰退；某些能力在人的一生中一直在发展，只是到一定年龄后，其发展速度渐趋于平缓而已。而知识在人的一生中可随年龄增长而不断积累、丰富；其次，能力与知识又是密切联系的。一方面能力是在掌握知识的过程中逐步形成和发展起来的。另一方面掌握知识是以一定的能力为前提的，能力是掌握知识的内在条件和可能性。由于能力和知识密切联系相互促进，因此正确理解能力与知识的区别和联系，有利于鉴别与培养人才。能力水平可以通过现有的知识反映出来，也可以作为一种潜在的可能性不全部表现出来，因而我们不能仅仅依据知识状况来评价某人的能力或选拔人才，否则容易作出错误判断；同理，也不能仅以知识传授来代替能力的培养，否则将出现“高知低能”的倾向。既然能力与知识有紧密联系，要发展能力，就应从掌握知识入手；在掌握知识的同时，应关注能力的培养；这样，伴随知识的增长，能力将随之而增强。

一般认为，能力有两种涵义：其一是指已经发展和表现出来的实际能力，其二是指潜

在能力。实际能力代表着成就的获得，潜在能力代表着能量的发挥。由于人的活动都比较复杂，仅凭一种能力是无法胜任的，而有赖于多种能力的有机结合，这种多种能力的完美结合，称为才能。例如，教师要完成教学任务，具有良好的言语表达能力是必需的，然而教学活动决非单凭言语表达所能完成的，其中还包括高度的观察力、丰富的想象力、良好的记忆力、敏捷的思维力等。一个教师在主观上只有具备了这一组能力，才算具有了教学才能。所以，才能是一个人顺利完成某种或几种活动（或工作）而在主观方面所具备的一些特殊能力的组合。

一个人的某种才能或几种才能如达到高度发展，以至能顺利地、独立地、创造性地完成某些复杂的活动（或工作），他就是一个天才人物。所以，多方面才能的高度发展水平称为天才。一个天才人物往往同时是教育家、政治家、文学家、历史学家等。当然，天才是由勤奋、努力所造就。无论哪种天才，都具有高度发展的一般能力和高度发展的特殊能力。

二、能力的主要种类

人的能力是实践锻炼的结果，由于人的实践领域无限广阔，人所形成的能力是多种多样的。目前，依据能力的特征与功能，往往把众多能力归并为不同的种类。

1．一般能力和特殊能力

依据能力的运用范围，可以把能力分为一般能力与特殊能力。一般能力就是智力，它在不同种类的活动中都能发挥其重要作用，缺少一般能力，就无法顺利完成任何一项活动。观察力、想象力、思维力、记忆力、创造力等都属于一般能力。特殊能力只在特定的专业活动中发挥作用，它们是顺利完成某种专业活动的心理条件，如音乐能力、艺术能力、运动能力、绘画能力等均属特殊能力。

2．模仿能力与创造能力

依据能力的形成方式，可以把能力分为模仿能力与创造能力。模仿能力是通过观察他人的示范性行为，而逐渐形成的对事物作出相似反应的能力。在行为举止方面，子女模仿父母，学生模仿教师，影迷模仿演员，司空见惯。事实上，我们的行为方式中多少会带有来自父母及其他成人的印记。创造力则是产生新思想、发现或创造新事物的能力。这种能力是在个人善于新颖而独特地解决问题过程中逐渐形成的。科学家建构起新的理论，发明家创造出新的产品，作家创作出新的作品，都需要不同程度的创造力。尽管模仿力和创造力的形成方式不同，但两者有一定的内在联系。通常，模仿在前创造在后，因而模仿力是创造力形成的前提和基础。

3．认知能力、操作能力和社交能力

依据能力的特殊功能，可以把能力分为认知能力、操作能力和社交能力。认知能力是学习、研究、理解、概括和分析的能力。它反映在人的认识活动中，是获取各种知识的心理潜能。操作能力指操纵、制作能力，该类能力以具体的操作实践为基础，又成为顺利地掌握操作技能的重要条件。社交能力反映在人际交往中，它是加强人际沟通，正确处理人际关系的能力，如言语表达能力、组织管理能力、判断决策能力等都是重要的社交能力。

三、能力的组成因素

分析能力的组成因素有助于对能力作形象描述，也有助于对能力作客观测量。当前，有关能力组成因素的理论主要有以下几种：

1．独立因素说

能力结构的“独立因素说”由美国心理学家桑代克（Thorndike E. L.）提出。该学说认为，人的能力由许多独立的成分（或因素）组合而成，如抽象力、对社会关系的适应能力、对机械问题的适应能力等都是构成能力的主要成分（因素）。各成分或因素之间无任何内在联系，完全是独立自主的。换言之，能力仅是诸多成分（或因素）机械地组合而成的心理特征。有鉴于此，一个人要发展自己的能力只能使单个成分独立地发展。这种学说后来被大量的认知作业所证伪。不同认知作业所得成绩的相关性表明，能力的各组成成分（因素）应是相互联系的。

2．二因素说

该学说由美国心理学家斯皮尔曼（Spearman C.）于 20 世纪初提出。斯皮尔曼认为，人的能力由两个因素构成，一般因素和特殊因素。一般因素（G 因素）在相当程度上是遗传的，它是人从事各项实践活动所需的首要因素，是人基本的心理潜能，决定一个人的能力高低。特殊因素（S 因素）仅是从事特定活动所需的智力因素。按斯皮尔曼的理解，主要的特殊因素包括口语表达力、数学计算力、机械能力和智力速度等。作为特定个体的能力都由一种单一的一般因素和系列的特殊因素组合而成。不同个体所具有的一般因素和特殊因素不尽相同，即使同一种特殊因素其程度也各有差异。人在认识与改造客观事物的实践活动中，凭借自己特有的 G 因素和 S 因素，表现出相应的智能水平，以适应各种实践活动的需要。

斯皮尔曼将能力加以分解，并从中分辨出决定能力的主次因素，这无疑把人类对能力的认识推进了一大步。不过，“二因素说”并没有摆脱形而上学思维模式的束缚，它仍将能力看作由孤立部分拼合而成的整体。其中的一般因素和特殊因素之间如同两大板块，机械地相嵌组合，却无融合性的内在联系，这种观点显然有明显的缺陷。事实表明，尽管具体活动的性质与要求不同，所需能力的成分会有所区别，但能力本质上是一种整体机能，是其各组成成分有机结合的表现，决定人在活动中可能达到的成就水平。相反，实践活动也必然促使能力的整体发展。能力中一般因素越发展，必然为特殊因素的发展创造条件；而发展了能力中相应的特殊因素，在一定程度上也发展了一般因素。所以，作为能力结构成分的一般因素与特殊因素之间是相互联系、彼此促进、共同发展的。

3．群因素说

瑟斯顿（Thurstone L. L.）是能力“群因素说”的主要创导者。他认为，大多数人的能力可以分解为七种原始因素，即计算、言语流畅、语词理解、记忆、推理、空间知觉和知觉速度。各因素之间相互联系，彼此制约。不同的原始因素相互组合，构成独特的能力结

构，体现特有的能力水平。瑟斯顿认为，能力构成除了原始因素之外，可能存在次级因素（或一般因素）。不过，就原始因素与次级因素的相对关系而言，原始因素在反映人的能力水平中占居主导地位。

4．立体结构说

1967年，美国心理学家吉尔福特（J. P. Guilford）冲破能力构成因素探索中的常规思路，将考察点从平面的板块组合转向三维立体，从静态转向动态，从而形成了全新的有关能力构成的“立体模型”。按吉尔福特的理解，能力构成因素的第一维度是内容。内容是智能活动的对象或材料，构成因素包括听觉、视觉、符号（字母、数学等）、语义（语言的意义和观念）和行为。能力构成因素的第二维度是操作。操作是由认识对象或材料引起的智能活动的过程，包括认知（理解、再认）、记忆、分散思维（寻求各种答案或思想）、集中思维（寻求最好、最适当的答案或思想）、评价（按一定标准作出某种决定）。能力构成因素的第三维度是产物。产物是智能活动的结果，其中包括单元（单词、概念等）、类别、关系（单元之间的关系）、系统（用逻辑方法组成的概念）、转换（对安排、组织和意义的修改）、蕴涵（从已知信息中观察到某种结果）。如把能力构成因素的三个维度及其各自的包含项组合起来，就形成了一个具有长、宽、高三个维度的长方体，如图 7-1 所示。从理论上讲，人的智力可分为150种（5×5×6=150），这些不同的智力可以分别通过不同的测验来加以“鉴定”。

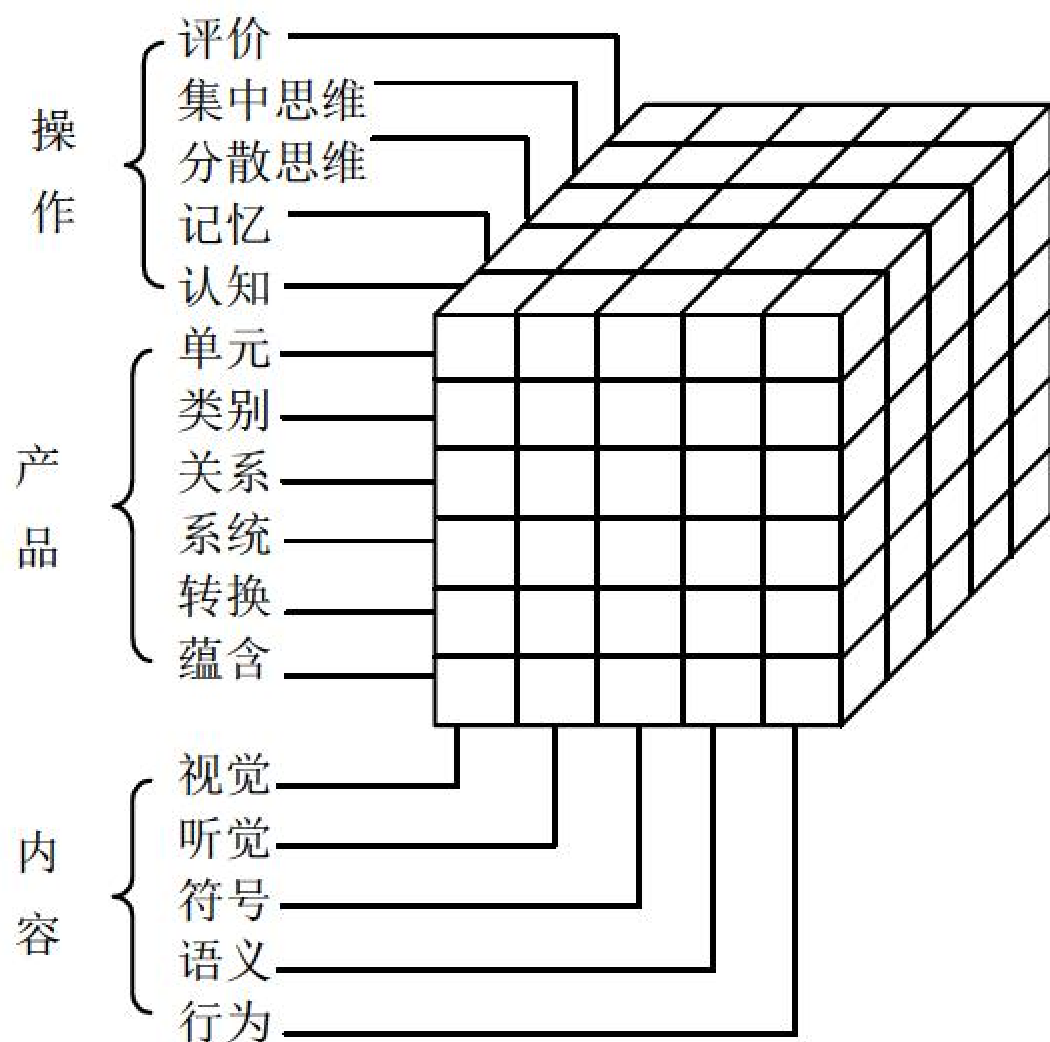


图 7-1　吉尔福特的智力立体模型

尽管能力构成因素的“立体结构说”是一种有关精神现象的理论模型，但这一理论模型的建构客观上推进了人类对能力的认识。使原本抽象、无形的能力以直观、清晰的构型展示于人们面前。使人们对智能的认识变得具体、全面，也使人们认识到精神现象虽然极为复杂，但却并不神秘，同样有规律可循。

5. 层次结构说

1960 年，英国心理学家阜南（Vernon P. E.）将能力构型描述为是一种由上下 4 个层面组合而成的结构。能力构成因素中的最高层次称为“普通因素”；第二层次分两大因素群，包括言语、教育因素与操作、机械因素；第三层次为小因素群，包括对言语、数量以及机械信息、空间信息等方面的能力；第四层次为各种特殊因素。四个层次自上而下依次叠合便形成人完整的能力结构。

能力的“层次结构说”是阜南以人工智能机为原型的一种建构，即以当代计算机的信息储存形式为模板的一种构思。由此说明，智能模拟为认识人类智能本身，开辟了一条新途径。

除上述的有关能力构成因素的理论之外，还有美国心理学家斯腾柏格（Sternberg R. J.）的“三元结构学说”、加拿大心理学家达斯（Das J. P.）和纳格利里（Nagliori J. A.）的认知结构说等都是当代有代表性的能力结构学说。

第二节　影响能力形成的主要因素

就能力的整体水平而言，人与人之间的差别是显而易见的。这种差异的形成受多种因素的影响，其中既有先天因素，也有后天因素，能力就是在多种因素的相互作用中形成的。

一、先天因素

先天素质是人们与生俱来的解剖生理特点，它包括感觉器官、运动器官以及神经系统的特点。它是能力形成和发展的自然前提和物质基础。没有这个基础，任何能力都无从产生，更不可能发展。遗传型听觉或视觉失灵者，无法形成与发展音乐才能，也不能成为画家；神经系统发育不全的人，其智力发展会受严重影响。

神经系统是能力形成的物质基础，它所具有的高级神经活动特性（强度、灵活性、平衡性）对能力的形成极具影响。如神经系统的强度水平会影响人的注意力集中的程度和持续时间，进而影响学生的学习能力，神经系统的平衡性会影响注意的分配，而神经系统的灵活性影响知觉的广度。

因此，有科学家经过研究发现，人的身体素质有部分是经过遗传得来的，如表 7-1 所示。

表 7-1　人的身体素质遗传度

身体素质	分　类	遗传度
力量素质	绝对力量	35%
	相对力量	64%
耐力素质	有氧耐力	70%
	无氧耐力	85%

续表

身体素质	分 类	遗 传 度
速度素质	反应速度	75%
	动作速度	50%
灵敏、柔韧素质	动作频率	30%
	反应潜伏时	86%

我们虽然承认先天素质在能力形成中的作用，但并不能由此而得出能力（主要指智力）由遗传决定的结论。第一，先天素质本身不完全是通过遗传获得的。母亲怀孕期间所受到的各种影响，如孕妇的营养、疾病、药物和受到辐射等，都会给儿童智力形成和发展带来危害。这些危害是先天因素造成的而非遗传因素。第二，先天素质为能力提供形成与发展的可能性，但不能预定或决定能力的发展方向。例如，人的手指长短是遗传决定的，手指长为学弹钢琴提供了良好的自然条件，但这不能决定将来一定能成为钢琴家，因为成为钢琴家还需要许多主客观条件。又如，个子稍矮的人不利于排球场上拦网，但如有好的弹跳力，且较为灵活，由此就能补偿个子矮这一无法改变的先天素质条件而可能成为出色的拦网手。可以说，先天素质并不等于能力本身。第三，同样的先天素质可能发展多种不同的能力，而良好的先天素质由于没有受到良好的培养和训练，能力也不可能得到应有的发展。

二、环境因素

胎儿的生长环境对个体能力的形成与发展有较大影响。现已证明，母亲怀孕年龄和母亲怀孕期的营养状况、工作环境、服药与患病等都会在一定程度上影响胎儿的生长发育，进而对胎儿出生后的智力发展产生深刻影响。例如，强磁场、射线及某些药物会使胎儿细胞中的染色体受损，或发生基因突变，致使遗传基础发生改变。

儿童的早期成长环境对能力形成的影响作用已为越来越多的事实所证明。

据现在所知，儿童在 6 岁前是智力发展的关键时期，对人以后能力的发展具有深刻影响，因此儿童早期教育已为现在家庭所重视。如果家长经常给儿童讲故事、玩游戏，参观访问，使儿童广泛地接触丰富多彩的事物，激发儿童的言语交往、学习兴趣与探索热情，同时为儿童提供良好的榜样，尊重儿童的感情和志趣，聆听儿童的困难，欣赏儿童的表现，儿童在这种家庭环境中成长，其智力发展水平会比一般儿童高得多。

日本学者木村久一提出了智力发展的递减规律，他认为，生下来就具有 100 分能力的人，如果一出生就得到最恰当的教育，那么就有可能成为有 100 分能力的人；如果从五岁开始得到恰当的教育，那么就只能具有 80 分能力；若从 10 岁才开始接受教育，就只能成为 60 分能力的人。

关于印度狼孩的传奇：1920 年 10 月，在印度米德那波尔地区的一个狼洞里，有两个“狼孩”被发现了。人们发现这两个狼孩虽然长得与人一样，但行为举止却完全和狼一样，

他们白天睡觉，夜晚活动，常常像狼那样嚎叫，他们用四肢爬着走路，用手直接抓食物送到嘴边吃。人们把这两个狼孩救出来之后，首先对他们进行了身体检查，发现他们虽然营养不良，但身体的生物系统是正常的。于是研究者就在人类的正常社会环境里对其进行训练，教他们识字，教他们学习人类的基本行为方式和生活技能。然而，其中一个狼孩不幸死亡，另一个在四年之后（大约七八岁）才开始能够讲一点点话，智力水平也才相当于一个普通的婴儿的智力水平。

可见，个体先天的遗传的素质仅仅为个体提供了心理发展的可能性，个体只有在后天的环境和教育的影响下，才能够使先天的素质得以正常发展。先天的因素与后天的因素、遗传的因素与环境的因素是在相辅相成中发生作用的。

关于不同血缘关系亲属间的智力的相关关系的研究发现，同卵双生子之间的相关最高，其次是父母与子女之间、兄弟姐妹之间的相关，再其次是祖孙之间、叔侄之间、亲戚之间的相关。无血缘关系的个体之间的相关最低。另一项研究发现，从小在一起长大的个体之间，具有较高相关的智商，共同抚养的同卵双生子比分开抚养的同卵双生子之间的智商相关要更高，而共同抚养的同卵双生子间的智商也要比共同抚养的异卵双生子间的智商要高。这些研究结果都说明了遗传素质和环境、教育条件在个体心理发展的过程中的巨大影响作用。

三、教育因素

教育在人的能力的形成与发展中起主导作用。一个人朝着什么方向发展，发展速度的快慢，主要取决于后天的教育。对儿童的教育可分为家庭教育和学校教育。学龄前儿童的教育主要依靠家庭。据说歌德小的时候，歌德的父亲就对他进行了有计划的全面教育，经常带他参观城市建筑物，并讲解城市历史，以培养他对美的欣赏和历史的了解，他的母亲也常给他讲故事，每讲到关键之处便停下来，留给歌德去想象，等歌德说出自己的想法后，母亲再继续讲下去。歌德从小就受到良好的家庭教育，为他能成为世界著名的大诗人打下了良好的基础。

在教育条件中，学校教育对人的能力的全面发展更具有推动作用。因为，学校教育对人进行的是有目的、有计划、有步骤、系统的教育，这种教育使人在掌握丰富的知识技能的同时，也发展了能力和其他心理品质。成年人所具有的观察力、记忆力、逻辑思维能力、言语表达能力、分析决策能力、创造发明能力等都与学校教育须臾不可分离。所以，学校教育对一个人能力的全面发展所产生的影响是深刻的。

马丁·路德曾说："一个国家的前途，不取决于它的国库之殷实，不取决于它的城堡之坚固，也不取决于它的公共设施之华丽，而在于它的公民的文明素养，即在于人们所受的教育、人们的学识、开明和品格的高下。这才是利害攸关的力量所在。"

历史学家对南宋的最新研究表明：南宋不仅文化教育空前发达，而且经济收入也是后世三朝所不及的。然而它相继被半奴隶半封建社会的游牧民族的辽、夏和金所欺侮，最终以至于被征服。欧洲古代雅典和斯巴达的战争，也不是由教育所决定的，而是最终由政治

制度决定了雅典的胜利！再说春秋战国，教育发达的晋（赵、魏）、燕，以及东方更为文明的齐、鲁、宋，均先后败于处于“西鄙之地”的秦……，这其中，教育的作用是不可忽视的。

《北京青年报》曾经有一篇与此相关的报道，该文的作者杨毅谈到教育对改变运动员竞赛水平的力量。他说，受教育程度也许不能左右球员的水平，但可以改变他们打球的方式。所以NIKE中国高中联赛和代表中国最高水平的CBA联赛是两种不同的篮球。高中球员当然赶上了好时候，他们可以从小在电视和其他媒体里接受来自NBA的篮球文化的影响。但更重要的是，标准规范的教育为他们创造了更加丰富的想象力和更加严格的行为准则。这些孩子在场上扬眉怒吼，激情四射，动作夸张而充满挑战性，但同时既尊重对手又尊重裁判，这是一种毫无杂念的纯粹的篮球。这些高中球员在实力上自然不能和CBA球员相比，甚至不能和年龄相仿的CBA二线队相比。但他们拥有缺乏激情、表情呆滞、时常有问题发生的CBA球员没有的东西。他们对篮球的理解可以让篮球变得更加简单和精彩。

这是教育的力量，教育和体育合一的力量。从密布全国的高中联赛到大学联赛，再到职业联赛的选拔和过渡系统，早被美国篮球印证了优越性。中国篮球直接从体工队到职业联赛，大多数球员丧失了受教育的权利，于是在球场上充满想象力、懂得表现自己的球员显得凤毛麟角。中国篮球曾经创造过非常优秀的业绩，它的人才培养系统曾被证明是行之有效的，但现在也被证明是存在弊端的。人都得受教育，就像汽车得装上方向盘才能控制方向一样。

四、实践因素

先天因素是能力发展的潜在可能，环境教育因素是能力发展的外部条件，潜在可能与外部条件只有通过个体自身的实践活动才能转化为现实的心理特征，成为能顺利完成各种活动的最直接最基本的个性特征。因此，积极参加各种实践活动，充分发挥主观能动性，是各种能力得以形成与发展的关键。对同卵双生子进行的追踪研究表明，尽管两者的能力有某种相关性，但差异性也是客观存在的，有的存在明显的差异。由于同卵双生子的生物因素与教育条件比较相近，因而这种差异只能归因于个体的实践因素。而特殊的实践经历所造就的特殊能力更能说明能力的形成与发展须依附于实践活动。一个有经验的飞机检修师能敏捷地分辨出发动机发出的声音之间的极细微的差别，并根据这种细微声音差别来判断发动机的工作情况，但一般人总感到发动机的声音永远是不变的。有的纺织工人甚至能分辨出四十多种深浅不同的黑色。这类例子都说明勤奋实践是能力发展的决定因素，它制约着能力发展的性质与水平。

五、个性因素

环境和教育是能力形成与发展的外部条件，外因必须通过内因起作用。一个人要想发展能力，除必须积极地投入到实践中去之外，还要充分发挥自身的主观能动性——积极的

个性心理特征，即理想、兴趣及勤奋和不怕困难的意志力。

许多学者和有成就的人指出，人的智慧同坚强的信念、崇高的理想联系在一起。没有理想信念，发展能力就缺乏强大的动力；兴趣和爱好是促使人们去探索实践，进而发展各种能力的必要条件。高尔基说过：才能不是别的什么东西，而是对事业的热爱。当人们迷恋于自己感兴趣的工作时，就会给能力的发展提供巨大的内部力量；勤奋与坚强的毅力也是能力得以发展所不可缺少的性格因素。歌德说过：天才就是勤奋。著名的物理学家爱因斯坦在向别人介绍自己的成功经验时写下了一个公式：$A=X+Y+Z$。A 代表成功，X 代表艰苦的劳动，Y 代表正确的方法，Z 代表少说空话。从这个公式看出，爱因斯坦把自己的成功归功于多种因素的结合，但勤奋是最重要的因素，因此把它放在首位。可见良好的个性心理品质是能促进能力发展的。

人的个性往往对一个人所从事的活动发生很大影响。而那些个性特征特别鲜明的人，往往会成为同辈人中的佼佼者。毛泽东正是这样的佼佼者。

毛泽东的个性浅析：当毛泽东渐渐成长成熟时，他意识到，教师的权威也罢，父亲的权威也罢，其实都是中国封建社会伦理文化与制度的具体体现。要改变不合理的现实，就必须改变整个旧的社会制度。自然，毛泽东成了一个公开反抗旧制度的勇士。

那么，哪些个性特征对毛泽东的人生事业产生了影响呢？

第一，勇于反抗使毛泽东成为旧制度的掘墓人。毛泽东生活的时代，是旧中国内忧外患，民不聊生的时代。他从小耳闻目睹社会的不公平与黑暗，立志改造这个黑暗的社会、埋葬旧中国一切不合理的制度。马克思主义为毛泽东指明了一条改造旧中国的光明大道，使他的反抗意识可以化为改天换地的具体行动。从此，毛泽东回湖南发起成立湖南共产主义小组，参与中国共产党的创建工作，组织湖南农民协会，领导亿万农民走上革命征途，最后打败蒋介石、建立了新中国。因此，可以说强烈的反抗意识使毛泽东成为旧制度的掘墓人。

第二，勤学多思使毛泽东成为伟大的马克思主义者与理论家。毛泽东成功地把马列主义与中国实际相结合，开辟了一条农村包围城市的独特革命道路，并创立了东方马克思主义的经典理论——毛泽东思想这一科学体系。勤学好思的特性还使毛泽东在学习马列主义理论时能够不断思考如何把马列主义原理运用到中国革命的实践中，使之具体化、生动化。

第三，宏大的抱负使毛泽东成为新时代的开创者。毛泽东从小胸怀壮志，要以他的理想来改造中国。毛泽东认为中国是一个半殖民地半封建的国家，压在中国人民身上的大山有三座，即帝国主义、封建主义、官僚资本主义，因此，这三者就是中国民主革命的具体对象。实践中，毛泽东发动起亿万农民，经过艰苦的土地革命、抗日战争、解放战争，结束了半殖民地半封建的中国历史，使中国走上了社会主义的发展道路，开创了中国历史的新时代。

研究毛泽东的个性特征，不难看出抱负宏大、勇敢反抗、勤学好思是促成毛泽东伟大人生业绩的内在动力。

通过研究毛泽东的个性特征，可以看到独特的个性造就独特的人生，优秀的品格塑造优秀的人物。毛泽东的成功向我们证明：

第一，优秀的品格塑造优秀的人物。21 世纪是人才竞争的世纪。虽然改革开放 30 年来，中国已取得举世瞩目的成就。但是，与发达国家相比，我国仍存在很大距离。要缩短中国与发达国家的距离，必须培养一大批高素质的人才，参与国家的各项建设。而高素质人才除了具备现代文化知识之外，更重要的是具备优秀的品格。反映到工作中，就是具有坚韧不拔的意志，向传统规范挑战的气魄，一心向学的意识与建功立业的远大志向。

第二，优秀的人物造就优秀的人生业绩。优秀的人物由于其所具有的感染力，号召力，往往能够调动起一般群众的工作热情，并甘愿追随优秀人物去建功立业，从而成就伟大的人生业绩，并进一步推动社会历史的进步。

第三节　鉴定能力水平的主要方法

一个人在自身的生物因素的基础上，通过教育与实践，便能形成自己特有的能力结构及其相应的发展水平。如要了解一个人即时的能力状况，可通过能力测量。能力测量也称心理测验。目前，利用能力测量可以鉴定能力水平、诊断病人状况、选拔专门人才、评价教育质量。

鉴定能力所凭借的是由一系列能引起个体反应的项目所组成的标准化的程序量表，通过给个体每一反应项目的评分，并与经过大量取样而获得的常模加以比较就能间接地鉴定该个体的某种能力水平。可见，能力水平鉴定具有三个特征：（1）定量化，鉴定所追求的是给予被试的心理反应以量的评定，一定的量能反映一定的质，被试得分的多少也就反映了他的能力特性；（2）间接性，鉴定须利用被测项目为中介来反映被试的能力特点，由于量表的被测项目是经过选择、加以组织、足以反映人的一定能力特点的刺激，因而被测项目的得分多少与被试能力特点有某种函数关系，尽管这种函数关系并不十分单纯与明了，但利用这种关系却能间接地对被试的能力特点作出一定程度的推断；（3）代表性，对被试的某一能力特征进行鉴定时，只需测定其本质的代表性的方面，而不必也不可能测定其全部外部表现。

能力鉴定可分为个人测验和团体测验，可采用文字测验或非文字测验，可对一般能力测验，也可对特殊能力或创造能力进行测验。

一、一般能力鉴定

一般能力鉴定即智力测验。智力是人的能力结构的重要组成部分。事实证明，人与人之间的智力有很大差异，这是实施智力测验的客观依据。通过智力测验，能把人的智力用数量形式较为精确地表示出来，为职业选择与指导、工作配置、职业开发、职

业再设计等提供依据。此外，智力测验也具有诊断和预测功能，对改进人事管理等能起积极作用。

鉴定智力的工具是按标准化程序所编制的量表。常用的有斯坦福—比奈智力量表（Stanford-Binet intellingence Scale）、韦克斯勒的成人智力量表（Wechsler adultintelligence Scale，简称 WAIS）和儿童智力量表（Wechsler Intellingence Scale for Children, WISC）、旺德利克人事测验量表、贝内特机械理解测验量表等。

斯坦福—比奈量表是一种年龄量表，它以年龄作为测量智力的标尺。该量表规定每一年龄应该达到某一智力水平，即须完成量表中规定的 6 个项目（或问题）。例如，一个 10 岁的儿童应完成：（1）正确解释 45 个词中的 11 个；（2）在一个二维的图中数出立方体的数目；（3）解释抽象词；（4）说出一种规则和编好的理由；（5）一分钟说出 28 个词；（6）复述 6 位数。由于每一年龄组只须完成 6 个项目，每个项目代表 2 个月的智力，因而根据被试完成的项目数便能确定其智力水平。智力水平也叫智力年龄，它与实际年龄不同。为清楚地表示智力年龄与实际年龄间的关系，该量表引入了智力商数（即“智商”）的概念。智商为智力年龄与实际年龄之比的百分数。如用 *IQ* 表示智商，*MA* 表示智力年龄，*CA* 表示实际年龄，那么计算智商的公式为：$IQ=MA/CA\times100$。如果一个 10 岁儿童通过了 10 岁年龄组应完成的全部项目，还完成了 11 岁年龄组的两个项目和 12 岁年龄组的一个项目，那么该儿童的智力年龄就是 10 岁零 6 个月，他的智商即为：$IQ=MA/CA\times100=10.6/10\times100=106$。在人群中，智商 90～110 为智力中等；智商在 110 以上为智力水平高；反之，智商在 90 以下为智力水平低，如智商在 70 以下为弱智者，表 7-2 所示为智力的等级分布。

表 7-2　智力等级分布

分　　等	IQ 的范围	人群中的理论分布比例（%）
极超常	≥130	2.2
超常	120～129	6.7
高于平常	110～119	16.1
平常	90～109	50
低于平常	80～89	16.1
边界	70～79	6.7
智力缺损	≤69	2.2

智力缺陷的分等和百分位数

智力缺陷等级	智　　商	占智力缺陷的百分率（%）
轻度	50～69	85
中度	35～49	10
重度	20～34	3
极重度	0～19	2

经斯坦福—比奈量表测试所得到的智商称为比率智商。比率智商测量存在两个问题：

一是不精确；二是不稳定。

智力的发展不是直线的，而以智力年龄作为发展水平的单位是不等距的，但实际年龄是一个等距单位，这就给求智商带来一定的困难。

计算成人智商时应该用多大实龄作为除数尚无一定的标准，因为智力生长何时达到顶点还是一个有争议的问题。不同的年龄组，智商分数具有不同标准差，因而相同智商对于不同的年龄便具有不同的意义。为此，心理学家韦克斯勒提出了离差智商的概念。这是一种以个人的成绩和同年龄组被试的平均成绩作比较而得出的相对分数，这有助于确定被试智力在同年龄人中的相对位置。离差智商的计算公式为：$IQ=100+15Z$，其中 $Z=(X-\overline{X})/S$。公式中 Z 代表标准分数；X 代表个体测验得分；$\overline{X}$ 代表团体平均得分；S 代表团体分数的标准差。现在，如果某施测年龄组的平均得分为 80 分，标准差为 5，某人经测验后的得分为 85 分。这样，该人的标准分数（Z）为：$(85-80)/5=1$，表示该人的得分比他的年龄组的平均分高一个标准差，他的智商 $IQ=100+15\times1=115$，说明他的智商要高于 85%的同龄人。

离差智商克服了比率智商不稳定的特征，使智商的测验结果处于相对稳定的态势。这是因为，离差智商以同年龄组成员的平均智力水平为比较标尺，因而智商不会受到年龄增长的影响，能相对处于稳定状态，也更能客观地反映个体的智力水平。当然，稳定只是相对而不是绝对的。个体随年龄增长，其绝对智力水平显然在发生变化，就此而言，离差智商的弊端也是客观存在的。

心理学家韦克斯勒小档案：韦克斯勒（David Wechsler, 1896—1981），美国心理学家。1896 年出生于罗马尼亚。6 岁随全家移居美国。1916 年毕业于纽约市立大学。后入哥伦比亚大学，成为当时著名心理学家 R. 伍德沃思的学生。1917 年以其有关实验病理心理学方面的研究论文获硕士学位。韦克斯勒在研究及应用中发现斯坦福-比内智力测验虽然适合于儿童，但不足以预测成人能力、军人素质的优劣，这是韦克斯勒决心编制成人智力测验的缘由。1919 年他被派往英国伦敦大学，师从 C. E. 斯皮尔曼和 K. 皮尔逊，深受他们有关一般智力概念和相关方法的影响。1919 从军队退役后，1920 年进入法国巴黎大学学习，并在索博尼心理实验室工作。在此期间，结识了与比内合作编制比内—西蒙量表的西蒙和精神病学家让内，还搜集了有关心理电流反应和情绪研究的数据，为其完成博士论文奠定了基础。1922 年回美国再进哥伦比亚大学深造，再次接受伍德沃思的指导。1925 年获博士学位。他在完成博士论文的同时兼任纽约市新创立的儿童指导所工作。1925—1927 年任美国心理学协会代理干事。1927—1932 年在其私人开业诊所度过。1932 年起成为贝勒维精神病院首席心理学家，翌年起又兼任纽约大学医学院教授，期间，一直致力于智力测验的创造与发展。

韦克斯勒是继法国比内之后对智力测验研究贡献最大的人，其所编的多种智力量表，是当今世界最具权威的智力测验。1979 年韦克斯勒获耶路撒冷希伯莱大学授予的名誉博士学位证书和“荣誉事业”奖状。他编制的智力量表有：韦克斯勒—贝勒维智力量表（W—B，后又称 W—BI）（1939）、韦克斯勒—贝勒维智力量表（又称韦克斯勒军队量表，W—BⅡ）

（1942）、韦克斯勒学龄儿童智力量表（WISC）（1949）及其修订本（WISC—R）（1974）、韦克斯勒成人智力量表（WAIS）（1955）及其修订本（WAIS-R）（1981）、韦克斯勒学前和初小儿童智力量表（WPPSI）（1967）等。韦克斯勒的主要著作有：《人类能量的范围》（1935）和《成人智力的测量》（1939）等。

二、特殊能力鉴定

这是一类对管理能力、运动能力、机械能力、艺术能力、音乐能力、美术能力等专业能力的测定。该类测验有利于发现特殊才能，因材施教，并能充分发挥潜力。特殊能力鉴定针对性很强，鉴定项目要进行专门设计。首先，必须对该种能力的结构成分作出正确分析，找出它所要求的心理特征，列出鉴定项目。例如，音乐能力的鉴定须测试音高、音强、时间、和谐、记忆、节律等项目；体育运动能力的鉴定须列出灵活性、爆发力、肌力、耐力、柔韧性等项目；而管理能力的鉴定则应列出调度、安排、意外处理、判别决策等项目。然后，进行量表设计，并采取适当的手段进行度量。不过，这类鉴定发展较慢，因而测试的标准化问题尚未得到满意解决。

三、创造能力鉴定

智力与创造力之间并不存在严格的对应性，因此智力水平不能代表创造力水平。要鉴定一个人创造力水平必须进行单独测试。这类鉴定不同于智力鉴定。智力鉴定的内容一般为常识，测验项目是有固定答案的问题，测量结果主要反映个人的记忆力、理解力和推理能力。而创造力鉴定的内容不强调对现成知识的记忆与理解，亦无统一固定的答案，测量结果所反映的是思维的流畅性、变通性与超乎寻常的独特性，因此创造力鉴定项目需进行专门编制。常用的创造力测试项目有单字联想、物件用途、图形解释、问题解答等。根据受试者回答的数目多寡、恰当性、复杂程度和独创性来评定分数。

目前，用来鉴定创造力的测验有：（1）南加利福尼亚大学发散思维测验。该测验是由吉尔福特等人发展起来的，创造性思维包括发散思维和集中思维两种成分，该测验主要是以发散思维为测量内容，包括语词流畅性、观念流畅性、联想流畅性、表达流畅性、非常用途、解释比喻、用途测验、故事命题、事件后果估计、职业象征、组成对象、绘图、火柴问题、装饰，前 10 项要求言语反应，后 4 项则用图形反应。（2）托兰斯创造思维测验。测验分为词语创造性思维测验、图画创造思维的测验和声音语词创造思维测验。该测验是在教育情景中发展起来的创造性思维，在测验中得到一个总的创造力指数代表一个人的创造思维水平。（3）芝加哥大学创造力测验。由美国芝加哥大学两位心理学家对青少年的创造力进行了大量深入研究。后于 20 世纪 60 年代初编制该量表，由 5 个项目组成：语词联想、用途测验、隐蔽图形测验、完成寓言测验和组成问题测验。

由于创造力测验的历史不长，测验的标准化程度不高，因此该类测验虽然已取得了一些有价值的测试资料，但离实际运用——预测和控制人的创造行为则有相当距离。更值得注意的是，这类测验的科学性一直受到人们的怀疑。有人认为，这类测验往往只能反映出受试者的某些思维特点，而不能作出创造性的有效鉴定。

附：

创造思维能力测验

以下是一张创造思维能力测验表，请根据你的实际情况，对下列题目作出最适合你的选择。选择“是”、“不定”、“否”：

1. 我不做盲目的事，也就是说，我总是有的放矢，用正确的步骤来解决每一个具体问题。
2. 我认为只提出问题而不想获得答案的事，无疑是浪费时间。
3. 无论什么事情，要我发生兴趣总比别人困难。
4. 我认为合于逻辑的、循序渐进的方法，是解决问题的最好方法。
5. 有时我在小组里发表意见，似乎使一些人感到厌烦。
6. 我花费较多时间来考虑别人怎样看待我。
7. 做自己认为正确的事，要比得到别人赞同重要得多。
8. 我不尊重那些做事似乎没有把握的人。
9. 我需要的兴趣和刺激比别人多。
10. 我知道在考验面前，如何保持自己的镇静。
11. 我能较长时间坚持进行研究和解决问题。
12. 有时我对一些事情过于热心。
13. 在无事可做的时候，我倒常会想出好主意来。
14. 在解决问题时，我分析问题快，综合收集的资料慢。
15. 在解决问题时，我常凭直觉来判断对或错。
16. 有时我打破常规，去做我原来并未想到要做的事。
17. 我有收集东西的爱好。
18. 幻想促进我提出许多重要的计划。
19. 我喜欢客观而又有理性的人。
20. 如果要我在本职工作之外选择两种职业，我宁愿当一名实际工作者，也不愿当一名探索者。
21. 我能和周围的同学和同事们相处得很好。
22. 我有较高的审美感。
23. 过去我比较看重自己的名利和地位。
24. 我喜欢那些坚信自己观点的人。
25. 灵感和获得成功的关系不大。
26. 我最高兴的是与我观点不同的人，经过争论成为好朋友，即使放弃自己的观点也

愿意。

27. 我最大的兴趣在于提出新的建议。
28. 我乐意独自一个人整天地深思熟虑。
29. 我往往避免做那些使我感到低下的工作。
30. 在评价资料时，我觉得资料的来源比内容更为重要。
31. 我不满意那些不确定和不可预言的事。
32. 我喜欢一门心思苦干的人。
33. 一个人的自尊心比得到他人的敬慕更重要。
34. 我觉得那些力求完善的人是不明智的。
35. 我宁愿和大家一起努力工作，而不愿单独工作。
36. 我喜欢那种对别人产生影响的工作。
37. 我在生活中常碰到不能用对或错来判断的事。
38. 我认为“各行其是”、“各按其位”是很重要的。
39. 那些常用古怪词汇的作家，不过是为了炫耀自己的才华。
40. 许多人之所以感到苦恼，是因为他们把事情看得太认真了。
41. 即使遭到不幸、挫折和反对，我仍然对工作保持原来的热情。
42. 想入非非的人是不切合实际的。
43. 我对不知道的事比知道的事的印象更深刻。
44. 我对“这可能是什么”比“这是什么”更感兴趣。
45. 我经常为自己在无意之中说话伤人而闷闷不乐。
46. 即使没有报答和酬谢，我也乐意为新颖的想法而花费时间和精力。
47. 我认为“出主意没什么了不起”是有道理的。
48. 我不喜欢提出显得无知的问题。
49. 一旦任务在肩，即使遭到挫折，我也要坚决完成。
50. 任意选出 10 个最能说明你的性格的词。

谨慎、热情、机灵、精神饱满、献身精神、朝气、无畏、孤独、脾气温和、泰然自若、独创、时髦、好奇、有说服力、渴求知识、律己、复杂、拘束、永不满足、光明磊落、坚强、自信、精干、实事求是、足智多谋、实干、保守、随便、有组织力、易动感情、虚心、老练、骄傲、不屈不挠、铁石心肠、柔顺、不拘礼节、洒脱超然、敏锐、独立、自制、思路清晰、有理解力、远见、创新、善良、一丝不苟。

评分：

第 50 题得 2 分的词是精神饱满、不屈不挠、柔顺、足智多谋、独立、献身精神、独创、敏锐、无畏、好奇、朝气、热情、律己；得 1 分的词是自信、远见、不拘礼节、永不满足、一丝不苟、虚心、机灵、坚强、创新；其他词不给分也不扣分。

第 1 ~ 49 题得分请根据下表。各题得分相加，统计总分。

题号	是	不定	否	题号	是	不定	否	题号	是	不定	否
1	0	1	2	21	0	1	2	41	3	1	0
2	0	1	2	22	3	0	−1	42	−1	0	2
3	4	1	0	23	0	1	2	43	2	1	0
4	−2	0	3	24	−1	0	2	44	2	1	0
5	2	1	0	25	0	1	3	45	−1	0	2
6	−1	0	3	26	−1	0	2	46	3	2	0
7	3	0	−1	27	2	1	0	47	0	1	2
8	0	1	2	28	2	0	−1	48	0	1	3
9	3	0	−1	29	0	1	2	49	3	1	0
10	1	0	3	30	−2	0	1				
11	4	1	0	31	0	1	2				
12	3	0	−1	32	0	1	2				
13	2	1	0	33	3	0	−1				
14	4	0	−2	34	−1	0	2				
15	−1	0	2	35	0	1	2				
16	2	1	0	36	1	2	3				
17	0	1	2	37	2	1	0				
18	3	0	−1	38	0	1	2				
19	0	1	2	39	−1	0	2				
20	0	1	2	40	2	1	0				

你的总分：

140 分以上 ：表明你有非凡的创造思维力，属发明家、思想家一类的人物。

110 ~ 139 分：表明你属于突出创造思维型。

85 ~ 109 分 ：表明你的创造思维为较强型。

55 ~ 84 分 ：表明你的创造思维属良好型。

30 ~ 54 分 ：表明你的创造思维是一般型。

16 ~ 29 分 ：表明你的创造思维是弱型。

0 ~ 15 分 ：表明你无创造思维。

若测定的总分偏低，也不必自卑，在 29 分以下不完全说明智力不高，可能是习惯思维较强的缘故。只要你努力去克服自己的思维弱点，你的创造思维能力就可以改善。

第四节　培养良好能力的基本途径

一个人只要懂得培养能力的基本途径，掌握了提高能力的具体方法，各种能力自然会有所提高。下面，就如何培养良好的观察力、分析力、想象力、预见力等作些简略介绍。

一、如何提高观察力

良好的观察力是进行各种实践活动不可缺少的基本能力。日常生活中，良好的观察力能使学生全面、深入地理解学习内容，提高学习效率，取得优异成绩；能使教师全面把握教学的各个环节，从教育对象的细小反映中觉察到含意所在，促进教学技巧的发展；能使研究人员看准研究领域的突破口，选准课题，较快地取得成果；能使企业家透过大量的商品信息，准确地预测市场，制定出最佳的生产计划和推销方案，使企业获得高额利润；能使政治家明察秋毫，从现象中看到本质，从不利中看到有利，分清主流与支流，站得高看得远，掌握事物发展的主动权。此外，医生、工人、警察、演员、音乐家、美术家等都需要良好的观察力。即使当一名运动员，良好的观察力仍然是取得优异成绩的必要条件。世界球王贝利在总结自己的足球生涯时说：“我踢球的最大特点是善于观察。”既然观察力如此重要，那究竟怎样才能培养自己的观察力呢?一般认为，观察力的提高要注重四个因素。

1．观察的动因——好奇

人与高等动物天生具有好奇的本能。作为人的好奇，可分为注视性好奇与探究性好奇两种。前者是一种本能性的好奇。凡是新奇的事物都会引起注视性好奇。这种好奇在儿童身上表现得尤为明显，当他们看到新奇的东西（如玩具）时，就会禁不住伸手去拿、去摆弄，甚至把它拆开看个究竟。注视性好奇具有相对短暂的特征。如果对事物的注视能成功地转移到探究方面，注视性好奇就能转化为探究性好奇。

探究性好奇以求知为目标，为了取得某一方面的知识，往往能使自己自觉地、有方向性地对事物进行探索，这是成年人的一种常态。这种好奇所引起的直接行为就是运用感官对事物进行观察。因此好奇是观察的动因。

探究性好奇出自两个原因：其一，是问题激励好奇。每个人的知识都是有限的，因而每个人随时都可能认识到困难或难题的存在。当我们运用自己已有的知识经验对问题不能作出满意解释时，或现实问题与自己的认识相冲突时，探究性好奇由此而萌生。它激励着我们利用观察去寻找问题的答案，以便使自己摆脱迷惘状态。其二，是愿望激励好奇。科学家出自对科学事业的追求，通常具有一种强烈的愿望，他们试图去探索一切研究对象的内在规律。这种强烈的愿望所发动的好奇是无穷无尽的。随着科学事业上的每一进展，正如巴甫洛夫所说：“我们达到了更高的水平，看到了更广阔的天地，见到了原先在视野之外的东西。”科学家的这种好奇心是永远满足不了的。

对事物怀有好奇的人，一般都有良好的观察状态，都能自觉地、持久地对事物进行仔

细观察。因而，他们容易认识事物，揭示事物的内在规律。伽利略就是在好奇的促动之下，通过观察而获取科学发现的。

一天，伽利略坐在教堂里，看到一盏灯悬挂在长绳子上。他正在注意这盏灯时，一个孩子走了过来，把灯点亮了。等孩子走后，灯还在来回摆动。这原来是一件平常的事，千百年来都是这样：悬挂在绳子上的物体是经常要摆动的。但伽利略却感到好奇："真奇怪！怎么每次摆动的时间都一样?"他走上去故意推一下灯，再仔细观察。开始灯摆动的幅度很大，后来逐渐变小，但摆动的幅度不论大小，所需要的时间都相同。为了肯定自己的观察，伽利略一面数着自己的脉搏，一面观察灯的摆动。真的，每次摆动所需的时间完全相同!回家后，伽利略找来两根同样长的绳索，并各坠上一块相同重量的铅块，然后分别将两条绳头系在房子的横梁上。再手拿两个铅摆，将一个拉到距垂直线四手掌宽的位置；另一个拉到两手掌宽的位置，同时放开手。他和他的教父分别数了两根绳索的来回次数，然后加以比较。结果发现，两根绳索的起点大不相同，但在同样的时间内摆动的次数却是一样的。就这样，好奇促进观察，伽利略终于发现了自然的节奏原则——"等时性原理"。今天这个原理已经广泛地应用于时钟计时，计算日食和推算星辰的运动等方面。

可见，观察在一定程度上受好奇所发动，观察效率受好奇所加强。因此，为了培养与提高自己的观察力，可以从发展自己的好奇着手。要发展好奇则要增强自己的求知欲。

2．观察的基础——知识

一个知识基础扎实的人，观察时能调动自己头脑中的已有知识，进行多次联想，或通过类比、比较、移植等方式把已有知识用于分析观察对象，这样就能加深理解观察对象。对观察对象作出的判断与评价就比较正确。这种人能从常人熟视无睹的现象中窥视到深藏其中的奥秘，或领悟到事物反映的现象所蕴含的意义所在。

所以，要使自己获得良好的观察力，就要努力掌握更多更深的知识，不断扩展自己的知识域。知识越丰富，知识域越宽广，观察对象落入自己知识域内的可能性就越大，对事物的观察才能做到全面、深入、正确，能迅速抓住事物的重要特征，观察力就比较敏锐。相反，知识贫乏，知识域狭窄，观察时绝大多数观察对象都落在自己的知识域之外，这样就会大大降低观察效果，对事物的许多特征会视而不见。即使有所收获，也只能是模糊的外观特征，对认识事物的本质特征毫无裨益。

3．观察的前提——注意

注意对观察效果影响很大，稳定、持久的注意力能进行稳定、持久的观察。如果注意易被其他刺激所吸引，不能有效地控制自己的注意力，那么随着注意力的分散，观察也就呈现出间断、中止、转向等种种状态。

对于稳态的观察对象，随着注意力的经常性分散，观察目标经常转移，就好像一个人走到十字街头一样，东看看西望望，结果什么都没有抓着。这种对事物的感知方式实际上不是观察，而是一种无意注意。对于按一定时态发展着的观察对象，对象本身的变化并不会因人的注意分散、观察方向的转移而暂停等待。它依然按自己的规律持续地变化着，这时观察对象的许多变化与特征，就会在观察的间断中逃脱观察者的视线。结果，观察者所获得的有关观察对象的材料，只是观察对象实际反映出的一部分，这种材料就是零散、残

缺的。如以这种材料为依据来评价与判断事物，其结论十有八九会是错误的。

可见，注意力是否集中，对观察效果有直接影响，集中注意力才能进行良好观察，这样，集中注意也就成了良好观察的前提。既然如此，要想培养、提高观察力，就必须首先要培养注意力，注意力越能自我控制，观察力就越能被随意组织，观察效率才能随之而提高。

4．观察的导向——习惯

一个人对事物的观察效果，在很大程度上会受到自身长期形成的观察习惯的制约。只有在良好的观察习惯的导向下，才能使自己始终不渝地遵循正确的观察规则，取得良好的观察效果，增强自身的观察能力。所以观察要养成良好的习惯。良好的观察习惯包括七个方面。

（1）要“迷”

“迷”即入迷，亦即专心致志。观察贵在专一，紧紧盯住目标，才能看准、看全、看出问题。观察时，如浮光掠影、见异思迁，则会降低观察效率。科学家一般都有入迷的观察习惯。专一的观察习惯以兴趣、责任感、理解力、自制力等为条件，而自制力是主要的。一个人如果善于控制自己的知觉以服从摆在他面前的目的、任务，他就是一个良好的观察者，他更容易养成专一的观察习惯。

（2）要“全”

“全”即全面。观察要力争全面。全面的观察才能获取丰富、系统的观察材料，利用这些相对完整的材料，经过思考，就能对事物作出正确的判断、评价或结论。全面观察十分重要，那么怎样才算全面观察呢？一般认为，有这样几个指标：第一，既看到事物的正面，又看到它的反面；第二，既看到事物的部分与细节，又看到它的全貌与整体；第三，既看到事物的个别特征，又看到上下左右特征间的联系；第四，既看到事物明显的外观现象，又看到隐蔽的条件与因素；第五，既看到事物的现状，又能联想到今后的发展趋势。观察如能达到这种广度与深度，就实现了全面观察。在平时观察事物时，如能经常以这五项指标作为准则，时间长了，便能养成善于全面观察的习惯。

（3）要“细”

“细”即仔细。仔细观察才能全面、正确地把握事物。粗心大意则会将可能获取的重要材料疏忽与遗漏，对事物作出错误判断，甚至闹出笑话来。曼彻斯特市的一家医院里曾发生了一件耐人寻味的事件：一位医师当着学生的面，用手指沾了一下糖尿病人的尿液，然后用舌头舔了一下手指。接着，他要求在场的学生也重复他的动作。学生当然是不愿意的，但迫于老师的严厉，只得勉强顺从了老师的要求。尝尿结束后，学生们一致赞同尿是甜的。这时，这位医师才笑着说：“这样做是为了使大家懂得观察细节的重要性。如果你们看得仔细，就会注意到，我伸进尿液的是拇指，而舔的却是食指。”受了尝尿之苦的学生们这才恍然大悟。因粗心大意而品尝尿液毕竟是一件区区小事，然而在现实生活中因粗心大意而酿成的事故又何止千万。可以说，我们每个人正是在饱尝了粗心之苦，接受了几十上百次教训之后，才逐步变得仔细了。而有的人却不是这样，他们屡遭挫折，但粗心的毛病却依然存在。为什么会这样呢？因为他们没有自觉地培养力求细致的良好品质，还没有形成仔细观察事物的习惯。要养成仔细观察的习惯，必须在长期的观察实践中加以练习。

起初要以自觉的意志来束缚自己的行为，迫使自己耐心细致地观察事物。随着时间的推移，注意力与仔细观察的方式就会逐渐变得不知不觉或无意识，逐渐养成习惯。与别人一同观察，特别是同善于观察细枝末节的人一起观察。观察后，互相描述所观察的同一事物，就能找到自己在观察中的不足之处。通过这种途径，也能使自己逐渐养成仔细观察的习惯。

（4）要“思”

“思”即思考。观察应包括两个不可缺少的因素：一是感知因素（主要是视觉）；二是思维因素。正因为如此，人们把观察称为思维的知觉。“观”与“思”相结合能加深对事物的印象，便于理解、便于记忆。如果“观”而不“思”，观思分离，事物犹如烟云过眼，转瞬即逝，在头脑中不会留下什么印象。“观”与“思”相结合还能提高对事物的辨别能力，增强观察的敏锐程度。习以为常的事物常常不会引起人们的注意，而那些善于观察且思考的人却可以从中获取价值千金的“宝贝”。众所周知，青霉素是由英国生物学家弗莱明所发现。早在弗莱明之前，已有不少科学家观察到青霉菌能杀死葡萄菌这一现象，但他们都以不加思考的态度将这个现象放过去了，由此失去了发现青霉素的机会。这只能说明未加思考的观察力是迟钝的。而弗莱明在思考中抓住了这一现象，发现了青霉素，这说明伴随认真思考的观察力才具有敏锐的特征。要养成“观”与“思”相结合的良好习惯，唯一的方法是在观察实践中，借助意识的支配作用，自觉地进行边观边思。为了促进观察中的思考，也可以对观察对象多问几个“为什么”，疑问有利于集中注意，促使自己多想多思。这种“观”与“思”结合的实践，只要持之以恒，就能转化为习惯。

（5）要“实”

“实”即真实。观察要真实而不能虚假。尽管观察是在一定的目的指导下进行的，观察什么同观察者的主观状态有关。但是，为了搜集到观察对象反映的真实材料，观察既要有明确的目的，又必须避免主观性错误。坚持实事求是的观察，才能保证观察获得的结果确实是观察对象本身所反映的真实情况，而只有得到了观察对象的真实情况，才能从真实的情况中概括出正确结论。

为了养成客观的观察习惯，善于真实地进行观察而克服观察中的主导性错误，关键要确立正确的指导思想。也就是，应该以唯物主义为指导，采取老老实实的科学态度来对待一切观察对象。这样才能如实地反映客观实际。此外，观察者还应保持正常的生理机能与良好的心理状态。

（6）要“记”

“记”即记录。作观察记录的好处在于：第一，能使观察更有目的、计划；第二，能积累与巩固观察材料；第三，能激发思考与检查认识；第四，能发现问题，促进深入观察，提高观察水平；第五，便于对观察材料进行整理、概括、抽象，为发现观察对象的内在规律提供条件。不同的观察须作不同形式的记录。比较严密的观察记录应包括三部分：观察前拟订观察计划；观察中作好即时记录；观察后作好回顾性记录。观察记录多种多样，不拘一格。最常见的是“观察日记”，即把一天中观察到的主要现象、事件如实地记录下来。这种形式对青年人尤为适宜。它不仅有利于青年人开阔视野、积累知识，更有利于养成良好的观察习惯，提高观察能力。

（7）要“恒”

“恒”即持之以恒、坚持下去。要达到对观察对象的全面了解，有一个过程，需要时间上的保证。在这段时间内，能否持续、专一地观察，会直接影响到观察效果。如果观察无恒心，中途停止、退却、转向，很可能会一无所获。而排除困难，坚持下去，才可能硕果累累。科学史上，不少著名科学家为了自己的科学事业，往往几十年如一日地辛勤观察，才有所建树。比如，第谷和哥白尼坚持观察天体达 30 年之久；达尔文观察生物界花了 27 年；李四光考察地质花了 30 多年；竺可桢观测气象几乎占去了他的一生……。要养成长时间观察的习惯，必须以两种能力为基础：一是对观察对象的理解力；二是对自身的自制力。

5. 观察能力培养与自我训练

（1）在 5 秒钟内找出下列三种事物的相同之处：

① 蛇 牛 鹰

② 羊毛 棉花 皮革

③ 玫瑰 马铃薯 树

④ 刀片 钢丝绳 铁丝

⑤ 书 报纸 教师

（2）面对一群人快速说出其中一个人与其他人的区别。

（3）每当自己去过一个地方后，描述一下最明显的特征。

（4）在 5 秒钟内发现下组数字的不同之处 59756432 58755632 54745632

二、如何提高分析力

对事物要分析得正确、合理，就要凭借良好的分析力。分析力是通过思维认识事物各方面特征，尤其是认识事物本质的能力。任何人要认识事物，必须首先凭借观察，但观察在认识事物中有很大的局限性。利用观察只能对事物有所了解，因为观察所获取的只是事物的表面现象，而不能了解深藏在事物内部的本质。尤其对于较复杂的事物，由于现象纷繁，错综复杂，使用观察往往使人如坠五里雾中，根本无法认清事物的特性与本质。这时，必须凭借“分析力”对其进行分析，才能拨开“迷雾”，看清本质，合理解决问题。所以，分析力是认识事物本质的“钥匙”。

一般认为，如按以下提供的线索去努力，分析力在不同程度上会有所增强。

1. 拥有多种学科的知识

知识是分析事物的基础，进行分析活动时必须调用自己头脑中储存的知识。在现实中，很难设想一个知识贫乏的人会具有较强的分析力，能正确解决复杂的问题。小孩子的知识是贫乏的，因而他们的分析能力很差，甚至难以解决生活与学习中的基本问题。三国时的诸葛亮因为具备了天文、地理、政治、军事、哲学、农学、心理学、医学等方面的知识，才能做到料事如神。所以，人的分析活动是以知识为出发点的，分析力的根基在于知识储备。

当然，一个人的分析能力的强弱具有相对性。自己熟悉的事物由于知识经验比较丰富，分析起来就比较深入、全面，容易抓住问题的关键，找到解决问题的途径、原则与方法，

因而分析能力显示得比较充分，分析力表现为强。反之，自己陌生的事物由于缺乏这方面的知识，分析起来就容易出现偏差、错误，获得的分析结果肤浅、片面，分析力这时就比较弱。如果叫一个文学家去分析、解决生物学问题，就会使他束手无策、一筹莫展。这说明，评价一个人的分析力的强弱具有相对性。然而，为了使自己能在比较多的方面（当然是在生活、工作中的一些主要方面）能胜任分析的需要，显示自己的分析才能，就必须不断学习，掌握多种学科的知识，奠定深厚的知识基础。知识根基扎实，分析问题时就能跃居众人之上。

2．学会辩证思维的方式

一个人的思维发展可分为两个阶段：一是初级阶段，叫普通思维阶段。儿童就处于普通思维阶段。另一是高级阶段，即辩证思维阶段。所谓辩证思维，就是按辩证法进行思维。它着重从矛盾性、变动性、过程性来考察对象，从多样性、统一性去把握对象。一般说来，随着年龄的增长，一个人或迟或早地会进入辩证思维阶段，但由于每个人的具体情况不同，进行辩证思维的程度也不尽相同。有的人终生只能具有辩证思维的萌芽；有的人虽能在较多的问题中进行辩证思维，但不够自觉；有的人则能自觉地进行辩证思维。

辩证思维是进行正确分析的指导思想，因为客观事物本身是辩证地发生发展的。我们认识事物时，也必须以事物的本来面目作为出发点和基础，辩证地对事物进行思考、分析，这样才能客观地、全面地、活生生地反映事物的本来面目，认识与把握事物的本质与规律。相反，如果不以辩证思维为指导，对事物不进行辩证地分析，就可能从一个局部出发，看不到事物的全局；就可能从个人的主观想象出发，看不到客观事实；就可能将事物简单化，看不到事物间的复杂联系；就可能只看到事物的现状，而忽视事物的运动、变化；就可能抓住一点，作出绝对肯定或绝对否定的结论等。这样分析问题是不可能正确地认识事物的。这说明，学会辩证思维的方式是十分必要的。

怎样学会辩证思维的方式呢？可通过两条途径。一条是通过长期的自身的实践活动。事物是辩证地发生、发展的，接触的事物多了，处理的问题多了，经过对经验教训的总结，便能使自己逐渐领悟到事物发生、发展的辩证性质，从而促使自己对事物的看法越来越接近事物本身，处理事物就会更客观、全面。久而久之，自己在实践中就会自然而然地学到许多辩证思维的基本方式。所以，恩格斯说："人们远在知道什么是辩证法以前，就已经辩证地思考了，正像人们远在散文这一名词出现以前，就已经在用散文讲话一样。"这种通过自己的实践活动，从中自然而然地掌握的辩证思维，叫自发或朴素的辩证思维。掌握这种辩证思维所花费的时间较长，而且具有不系统、不全面、不彻底的特征。这种思维往往会使人在此时此地能辩证思维，而在彼时彼地又不能辩证思维。这样，就会影响对事物的分析质量，限制我们的认识能力。伟大的思想家鲁迅，他对于社会与人生的看法，与同时代的作家、理论家相比，有其独到的精辟之处。尤其在他的后期，对事物的分析更为深刻、精湛。其原因在于，他掌握了辩证唯物主义，提高了辩证思维的修养，才变得目光敏锐，对事物能"入木三分"，一眼看穿问题的实质，这是很值得我们学习的。

3．养成勤于分析的习惯

习惯是一种自动化了的行动方式，一个人一旦形成了某一种习惯，就会使自己自觉地

产生要去完成某一动作的需要或倾向，不去完成这种动作往往会感到不安。分析事物也是如此，养成了勤于分析的习惯，遇事就会自觉地加以思考、分析。不对事物分析一番，反而会感到不安，唯恐忽视了某些问题会招致失败。这种凡事三思、认真分析的习惯，无疑能使自己对事物看得更清，把握更牢。所以，毛泽东同志曾劝告人们："必须提倡思索，学会分析事物的方法，养成分析的习惯。"

怎样养成勤于分析的习惯呢？古人云："学贵多疑"。疑是分析的开始。从书本上学习知识时，不能满足于现成的结论，而应多问几个为什么，经常提出"为什么会发生这种现象"、"根据这些材料，可以得出什么结论"之类的疑问。只要具有打破砂锅问到底的精神，就能促使自己不断进行思考，深入展开分析。不过，在分析问题时要注意，不要简单地摆出若干种原因就了事了。这样不利于问题的纵深分析，也不利于分析能力的培养。而应把诸原因分析清楚，什么是主要原因，什么是次要原因，什么是一般原因，什么是个别原因。经常进行这种提问或思考，分析水平才会提高。时间长了，一旦养成习惯，就会获益匪浅。

工作与生活是养成分析习惯的主要实践活动。工作、生活中的事件层出不穷，又是我们不得不认真加以对待并合理解决的。如果处理不当，会给自己带来不良后果。因此，工作、生活中的事件是需要分析的。这就为养成分析习惯与提高分析能力提供了机会。这种机会人人都有，就看我们是否能充分利用。如果能克服思想上的惰性，充分利用这种机会，勤于思考、分析，分析习惯就能在实践中得以形成。当然"万事开头难"，一开始对日常事务进行自觉分析时，不免会分析不好，尤其是一些较复杂的事物，涉及面广，牵涉因素多，容易失误。但只要坚持分析实践，并根据实践活动的结果，将成功的分析与失败的分析进行比较，从中吸取经验、教训，作为以后分析的向导，分析——实践——总结，不断反复，就能逐渐养成分析的习惯，分析能力也随之而不断增强。

4．进行分析解题的训练

我们在中学里都进行过数学、物理、化学的解题训练，亲身体会到解题并非轻而易举，需要思考与分析。从一定程度上讲，数、理、化解题为成年人分析力的形成立下了"汗马功劳"。但成年人分析力形成的基础却是现实生活中的事件。现在，一些有心人已将生活中的典型事件，提炼、加工、改造成了种类繁多的"分析习题"，在时下出版的与智力有关的书籍中，常常能找到它们的踪影。比如，有这样一道题：有八个形状相同的物体，其中七个的重量完全一样，一个略微轻些。要求只使用一架天平，而且只允许使用两次，就挑选出那个较轻的物体。该怎样称?这道例题比较简单，只要稍加分析，就能解题。关键是分析的方向要对头，方向对头，很快能找到正确答案。正确的分析与操作过程应该是：在天平的左右两个盘子里各放上三个物体。假如，天平两边平等，那剩下的两个中必有一个是轻的。再称一次，就能挑出轻者；假如，在天平两边各放上三个后不平衡。这说明，天平较轻一头的三个物体中，其中一个就是轻者。为了从三个物体中挑出那个轻者，只要将三个中的两个再次放在天平两边称量，如果天平两边平衡，剩下的一个就是轻者；如果天平两边不平衡，那么天平较轻的一头的那个物体就是轻者。

经常进行这类分析习题的解答训练，是培养与提高分析力的重要途径。因为对习题进

行反复分析，才可能逐步接受正确的答案，分析力也就无意中受到了训练与提高。

培养与提高自己的分析能力可以通过多条途径，除了上面介绍的情况之外，比如，经常在多种会议与讨论中发表自己对某些事物的看法，也是培养自己分析力的有效途径之一。为了使自己的见解在众人面前叙述清楚，事先对被叙述事物必须进行一番认真思索、分析，否则就可能“出洋相”，这种责任感与自尊心就是促使自己深入分析的动力，分析力就可以借助于这种动力提升到一个新的水平。当然在会议与讨论中，认真、仔细地倾听别人对问题的分析，并与自己原有分析结果进行对比，从中也可以学到正确分析事物的方法。此外，还可以从书本中吸取别人的分析精华，模仿别人分析问题的方法与步骤。总之，只要处处做有心人，无论何时何地都有提高分析力的机会。每学到一种正确的分析方法，你的分析力实际上都能向上提高一步。

5．掌握有效“分析”的方法

分析问题就是对现象材料进行加工制作，从中提炼本质的思考过程。由于本质隐藏得很深，不易发现，如果没有正确的周密的方法是不容易抓住它的。因此，掌握必要的分析方法对提高分析的质量，实现分析的目的，增强自身的分析能力是重要的。分析的方法很多，下面介绍三种最常用的分析方法。

（1）逼近法

我们在认识事物时，最初认识的仅仅是事物的表面（即现象），因而是很肤浅的东西。经过层层分析，才能向事物的核心（即本质）步步“逼近”，最后，触及到深层的本质，发掘出事物的规律性。这种步步深入的方法就是“逼近法”。运用“逼近法”可按照三步来进行：

首先，要接触事物的外部表现，即现象。现象纷繁复杂，归结起来无非是两类，一类是假象，另一类是真象。假象歪曲地表现了事物的本质，具有欺骗性。如果以假象为向导，往往会上当。所谓“声东击西”、“金蝉脱壳”、“欲擒故纵”、“空城计”等，都说明假象能迷惑人的视线，使人看不清事物的本质。相反，真象才是事物的外部表现。只要能抓着事物的真象，就能利用这一通道去逼近其内在的本质。由于真象与假象一起构成了现象，因此，只有获得了反映事物的大量的外部现象，才有可能从中提炼出真象。

其次，由现象逼近本质。任何事物的本质都表现为各种现象，任何现象都反映着事物的本质。因此，我们不能脱离现象凭空去把握事物的本质。当我们掌握了大量的现象材料后，必须对每一种现象进行认真思考，仔细推敲，通过现象间的比较，去掉无关紧要、可有可无的现象，抓住最典型的主要现象。同时识破、排除虚假现象，保留真实现象。并将各种零碎、孤立的现象联系起来考虑，便能从现象间的联系去把握事物内部的联系，达到由现象逼近本质的目的。这一过程，如用黑格尔的话来说，就是“在五光十色的现象中看出有意义的东西”。所以，我们必须重视现象，但不要局限于现象，而把现象看作是入门的向导，一进门就要抓住事物的实质，这才是可靠的科学的分析方法。

再次，从不甚深刻的本质逼近比较深刻的本质，也就是更根本的本质。事物的本质是有层次的。有的本质不太深刻，接近于事物的表面。有的本质比较深刻，能够体现最深层的基础。为了使认识由表层本质逼近深层的本质，必须进一步从不同角度、不同层次搜集

事物的有关材料，并对材料作更深入的思考、研究。对事物的认识就能逐渐由初级本质进入二级本质，进而由二级本质逼近更深层次的本质。

“逼近法”无论对揭示自然之谜的科学研究，还是对论人论事和处理实际工作，都是一种重要的分析方法。我们平日讲：饭要一口一口吃，路要一步一步走，楼要一层一层盖，意思是说，要达到一个目的，总有一个逐步实现的过程。“逼近法”正是符合了认识发展的这种普遍规律。因此，在日常生活中只要自觉地运用“逼近分析法”来认识事物，就能使我们的认识从现象入门逼近事物的深层本质，揭示事物的规律性，把各项工作做得更好。

（2）剖析法

当我们面对一个范围较大、内在因素较多、诸多因素又错综复杂的事物时，怎样才便于把握事物的本质呢?有的人习惯于先对这类复杂的事物进行分解，把它分为许多部分（或方面），然后分别对这些部分（或方面）加以研究、考察，从而为认识事物的本质提供了方便。其实，这就是“剖析法”。

剖析作为一种分析方法，对于认识事物的本质极为有用。面对一种复杂事物，如果我们直接从整体着手加以考察和研究，往往会被各部分（或方面）相互联系的复杂之网搅得晕头转向，被模糊杂乱的现象弄得不知问题的关键所在，结果会将主次因素混淆，无法把握事物的内在本质，所获得的仅是一些直观性质的肤浅知识。相反，如果把组成整体的众多部分（或方面）暂时从相互联系的关系中抽取出来，使其单独起作用，逐个加以考察、研究，这样反而便于加深对各部分（或方面）的认识，也便于探明各个部分（或方面）在整体中的地位与作用。整体的各个部分（或方面）都搞清楚了，整体也就比较容易把握了。

运用剖析法来分析事物，把握本质，可采用三个步骤来进行：首先，要分解事物，但对不同事物进行分解的方式不完全相同，一般有三种方式。一种是从空间分布上把某一事物分解成各个组成部分；另一种是从时间发展上把某一事物分解成各个阶段；再一种是将统一体分成各个因素、方面、属性等。其次，考察各个部分、方面、阶段、因素等，搞清它们的作用。再次，进一步分析各个部分、方面、因素、阶段间的相互联系、相互作用的情况。经过这样三步，一般就能把握事物的本质。运用剖析法要注意的是：将复杂事物分解成各个部分（方面、因素等）进行考察研究时，要有整体观念。要从事物的整体出发，充分考虑到每一部分（方面、因素等）在整体中的地位与作用，以及它与其他部分（方面、因素等）的关联。否则，就会陷入盲目的、无目的的分析之中，认识可能囿于枝节之见。

（3）淘汰法

淘汰法是对影响现有问题的各个方面进行统计、排列，逐步排除其中无效的方面（或因素等），从中寻找到决定问题本质的主要方面，达到解决问题的目的的一种分析方法。

淘汰法在日常生活中使用极为广泛。因为，现实中简单纯一的问题是不多的，绝大多数都是由多方面、多因素组成的复杂问题。面对复杂问题时，怎样才能从千头万绪中理出“头绪”，寻找到关键性方面（或因素）呢？这就需要运用淘汰法。首先，应在充分思考之下对影响问题的各个方面（或因素）加以统计、排列。然后，对这些方面（或因素）逐个加以考察研究，并对问题不起主要作用的方面（或因素）加以淘汰。随着考察研究、淘

汰过程的不断进行，考察研究的范围逐渐缩小，被考察研究的对象越来越少。最后，必定能从诸多方面（或因素）中寻找到一种对问题起着关键性作用的方面（或因素），抓住了这个方面（或因素），问题便能得到圆满解决。否则，在复杂问题面前，我们就不知从何下手为好，自然就不能达到解决问题的目的。

一般说来，科学问题是比较复杂的，因此，淘汰分析法在科学问题的研究中非常有效。它是揭示自然规律的重要的主观手段。运用淘汰法时应着重注意两点：一要“全”，即影响问题的主要方面（或因素）必须列举周全，谨防遗漏。否则关键性方面（或因素）一旦忽视、漏网，就会“竹篮打水一场空”，整个分析过程将归于失败；二要“准”，即各个方面（或因素）对问题的影响作用的大小要有准确的分析。否则，主次方面（或因素）间界线不明，最终无法确定关键性方面（或因素），使分析的目的无法实现。

除以上介绍的三种普遍适用的分析方法外，不同的对象又可采用不同的分析方法。如要确定某一事物所具有的各种因素、属性，可以采用定性分析法；要确定某事物的各种因素、属性的数值与数量关系，可以采用定量分析法；要找出引起某事物变化发展的根源，进而找到其规律性与必然性，可以采用因果分析法等。

三、如何提高想象力

想象力在人类生活的各个方面都起着重要作用。无论是认识过程，还是心理过程；是创造发明，还是生产实践，都需要想象力。如果脱离想象力，即使最简单的生产劳动恐怕也难以胜任。正是在这种意义上，人们把想象力称为“智力腾飞的翅膀”。然而，尽管想象力对人类生活十分重要，但人类现有的想象力的水平却未得到充分的发挥。心理学家的研究表明，人类大脑皮质的想象区域至今仍未被充分开垦，即使一个想象力极为丰富的文学、艺术家也仅仅利用了他的想象潜力的 15%左右。这就是说，我们每个人都具有极大的想象潜力有待开发。可以断言，一个人如果能将自己的想象潜力的 50%开发出来，毫无疑问，他的智力必定会腾飞到一个新的高度，既然如此，那怎样培养想象力呢？要培养、发展想象力，应着重从四个方面入手。

1. 储存表象

想象从某种程度上看，似乎是离开现实、超脱现实的。因为经头脑想象出来的新形象，有的纯属虚构，有的歪曲了现实事物，有的现在没有将来也难以存在。尽管这些想象的成果具有超脱现实的特点，但是，我们仔细分析就会发觉，用以制作想象成果的原始材料，却不是凭空想象出来的，而一定来自现实之中。所谓想象，也就是将大量的现实中存在的素材进行选择、加工、改造、组合而形成新形象的过程。正因为想象的材料必定要来自现实，因此要丰富自己的想象，发展自己的想象力，就必须积累想象所需要的素材，这种素材就是“表象”。

表象是想象不可缺少的基本素材。俗话说：“巧妇难为无米之炊。”如果我们头脑中未曾储存足够的表象，那么头脑就无法凭空进行想象。一个画家如果不储存十分丰富的人物和事物的视觉表象，那么他就不能通过想象创作出栩栩如生的绘画作品；一个建筑师如

果不储存大量的楼房、桥梁的表象，他也就无法通过想象设计出新颖别致的高楼桥梁；一个发明家如果不储存各式各样的物体表象，也就不能通过想象创制出前所未有的新产品。总之，表象是进行想象的基本材料，想象的水平依一个人所具有的表象的数量和质量为转移。表象越贫乏，想象越狭窄、肤浅；表象越丰富，想象越开阔、深刻，想象力就越强。

那怎样才能储存丰富的表象呢?如前所述，客观事物是引起表象的原形。因此要使自己头脑中储存大量表象，唯一的方法就是积极参加实践活动，不断接触各种事物。以自己的感知觉为中介，积累丰富的感性材料。感性材料积累多了，经过加强，表象就逐渐产生并完善起来。

2．积累语词

表象是进行想象的原材料，而表象是否丰富生动与语词密切相关。语词能与相应的表象建立巩固的对应关系。如“花”这个词就与各种花建立过联系，“红”这个词也与红色的物体建立过联系。因此，只要一听到“红花”这个语词，我们头脑中就会出现“红花”这一表象。当把许多语词按一定顺序组织起来时，也就能把每一词所联系的表象组织起来。所以语词可以引起表象，并能对表象进行分解与综合、放大与缩小、增高与加宽、移动与翻转等。语词越丰富生动，变化越大，对猴形容得越逼真，头脑中出现的表象也就越清晰、完整、生动。所以，语词丰富，表达能力强的人，所引起的表象变化比较多样化，想象力一般比较丰富。

要想丰富自己的语词与表达能力，可以读书刊、听广播、练写作、多表述，学会用语词来描述人物的形象和发生的事件。只要持之以恒，随着语词的丰富，表达力的提高，通过头脑中相应表象的灵活呈现，想象力也就会日益丰富、增强。

值得一提的是，欣赏文学作品对积累语词、丰富想象具有特殊功效。文学作品文笔灵活，语词丰富生动，人物、情景、事物的描述充满着想象。尤其是一些著名小说，如《红楼梦》、《水浒传》、《安娜·卡列尼娜》、《阿Q正传》、《钢铁是怎样炼成的》等名著中的主角，被描述得栩栩如生，好像活在读者眼前一样。作品之所以有如此的“魔力”，这与作者运用了丰富生动的语词，展开了充分而恰当的想象是分不开的。因此，通过这类作品的欣赏，既能收获到丰富的语词，又能学会怎样展开想象。

3．丰富知识

语词能引起相应的表象，但语词要引起表象，必须以理解语词为前提。如果对语词不甚理解，语词所对应的表象就不会出现在头脑中。一个小学生去看中学生的教科书，他无法理解字里行间的含义，看了也等于白看，头脑中仍是白纸一张。要理解语词就要运用知识。知识是理解语词的基础。知识越丰富，对语词的理解就越深刻，头脑中呈现出的相应表象就越准确、完善。用这种表象作为材料，通过想象，建立起来的形象其价值意义就比较大。

此外，知识也是理解具体事物的基础。具体事物被理解后，才能在头脑中建立起正确形象。一个古生物学家面对生物化石就能正确地建立起这个古生物的形象；一个机械制图师面对一张设计图，头脑中就会呈现出机器的形象。所以，一个人的知识越多，想象力的翅膀可以驰骋的天地也越广阔。

知识有利于想象力的发挥，但知识与想象力也并非完全成正比关系。一个人有了丰富的知识，掌握了许多客观规律。如果因循守旧、墨守成规，被传统观念所束缚，知识则可能成为发挥想象力的障碍。但就一般情况而论，缺乏知识的想象力，往往只能成为空想、幻想，这应该是没有疑问的。

4. 发展联想

事物不是彼此孤立而是相互联系的。因此，从客观事物所得来的知识（或保留在我们头脑中的表象）也不是孤立和零碎的，而是相互关联的。正因为知识（或表象）在头脑中是相互联系的，所以我们回忆某一事物时，总会连带想到其他的事物。比如，听到“打雷”就会连带想到“下雨”。看到“下雨”就会连带想到“雨伞”（或其他雨具）。这种连带想起其他有关事物的心理过程，就称为联想。

从一定意义上讲，联想就是想象。想象要形成新的形象，必须借助于联想这条“纽带”。通过联想作用，才能把头脑中的知识或表象联结起来，形成一系列新形象。比如，提到“大海”，就会使我们想到一望无边的海面，想到汹涌澎湃的海浪，想到自由飞翔的海鸥……同样，提到“苏州”就会使我们想到虎丘的云岩寺的诗、钟、碑刻……这就是说，联想能使我们进入想象状态，在头脑中勾勒出一幅幅生动、清晰的形象。所以想象是通过联想实现的。要发展自己的想象力必须发展联想。

联想也是一种能力，称为联想力。在日常生活中，知识经验相差无几的两个人，想象力却可以相差甚远。究其原因，就是两者在利用自己的知识经验时，一个善于联想，一个不善于联想。善于联想者将原有知识经验经过多种组合，生发出大量新设想、新形象。不善于联想者相比之下就相形见绌了。当然，联想能力的强弱不仅反映在形成形象的数量方面，而更容易反映在形成形象的质量方面。联想力强往往能将两件表面上看来毫无关系的东西联系起来，使万里之遥化为咫尺，千古天堑变通途。在事物的结合点上盛开鲜艳的想象之花。许多伟大的创作、创造、发明都起源于事物的“杂交”之点。而联想力差的人，思路狭窄，“杂交源”少，即使有所联想，产生的想象之果，就价值意义而言，也往往暗淡无光。

联想力可以通过训练而逐渐增强。联想训练的本质任务是从表象的不随意的发生过渡到善于随意地引出必要表象来加以自由组合。

除了表象、语词、知识、联想这四个要素对培养想象起重要作用外，一些基本能力（如记忆力、观察力、思维力等）与想象力也有不同程度的联系。因此这些基本能力的增强也有助于想象力的增强，这一点应予以关注。

四、如何提高创造力

创造学研究已初步搞清了影响创造力的一些主要因素，为提高自身的创造力指明了方向。现将提高创造力的途径分述如下：

1. 企求

企求是引起与维持人的某种行动，以达到预定目的的愿望或意念。创造活动中，企求

是创造的内在动因。它不仅能使创造者认准目标，不断鞭策自己向创造高峰前进，而且在一定程度上，还能加速创造目标的实现。

作为主观因素的企求为什么能促进客观目标的早日实现呢?据心理学分析，企求的作用在于大脑的准备状态。当一个人把某一问题当作他坚定不移的研究目标时，大脑皮层就会建立起一个相应的“兴奋灶”。这时人的神经系统对外界事物的敏感性会大大增强，任何事物都可能刺激“兴奋灶”而导致新观念、新思想的萌生。这样就大大提高了创造机会。因此，要想有所创造，使自己的创造力提升到一个新水平，必须对所要创造的问题抱有强烈的企求心理，并成为梦寐以求的悬念。

有了这样的思想条件，一旦受到环境中某一事物的启发作用，就能闪现出“创造之光”。相反，如果没有企求，对自己想要实现的目标不怀有强烈的欲望，那么，感知只能处于迟钝状态，就是十次、百次接触到事物提供给我们的创造机会，恐怕仍会视而不见，创造机会便会在我们的眼皮底下溜之大吉。

要对有待创造的事物抱有企求，怀有强烈愿望，取决于两个条件：第一，要有明确的创造目标。企求是对目标的追求，目标明确，企求才有方向，才能激发自己的创造热情，排除种种干扰，向预定目标奋进。第二，要有使命感、责任心。有利于实现创造目标的主观条件是具备强烈的追求心理。而要对目标产生强烈的追求心理，往往与有否使命感与责任心息息相关。伟大、光荣的使命感与高度的责任心能从根本上激发起对创造目标的强烈追求，在追求中行动坚决。相反，一个始终徘徊于个人得失之中，置国家、集体与他人的利益于不顾的人，或者在平时惯于随心所欲，干事毫无责任心的人，即使他有种种想法，或某种目标，事实上却不可能有实现目标的冲动与激情。不容置疑，他只是一位空想家，并不能使目标变为现实。

2．求知

知识为什么能促进创造，为什么能提高人的创造力，这恐怕并非人人皆知。其实，知识是通过三条途径对创造发生影响的。首先，知识具有升华的特征。知识是人的智力因素的物化形态。当一个人接受知识并运用知识时，其中潜在的智力因素就能发挥出来，这时知识在使用者身上便升华为智力。因而知识丰富的人，智力就比较高。在创造活动中，就善于提出创造性设想，确定解题思路，寻找到捷径，并确定合理恰当的方法等。其次，知识具有能组合的特征。如对知识融会贯通，经过合理分割与组合，就能形成种种新的创造性设想，解决更为广泛的问题。而创造性设想多，正是良好创造力的表现形式。再次，知识具有能转化的特征。掌握知识并反复运用，知识便与使用者的个性特点融为一体，转化为能力。知识一旦转化为能力，随着各种能力的良好发挥，自然有利于取得创造成果。

知识对创造的影响作用，使我们认识到加强学习，积累知识的重要性。然而，人类无限发展着的知识海洋与一个人掌握知识的实际能力之间却存在很大矛盾。因此一个人掌握知识时又必须有选择性。一般认为，有利于发挥创造力的知识应包括三个层次。一是直接与创造发明有关的专业知识，以及与专业学科相邻与相接的交叉学科、边缘学科方面的知识。二是与专业学科相平行的学科的有关知识，即外围性知识。一个人如果只限于本专业知识，只懂得几种固定的实验或思考方法，想问题时，就会大大受其限制，很难达到既深且广的程度，而外围性知识能大大扩大自己的思路。可以这样说，创造的成功率与所采取

的思路的数量成正比，可供选择的思路越多越广，思路的交叉点越密，创造成功的机会就越大。三是对创造发明有帮助的一般性知识。如哲学、科学方法论、创造学、科学史、技术史等有关学科的知识。这类知识在一定条件下能转化为创造的方法与技法，提高创造效率，增强创造能力。这三个层次中的知识要合理组合，形成优化的知识结构。其分布形态应为宝塔式，即专业知识居上；相关知识居中；一般知识垫底。

3. 探究

创造水平的高低、创造能力的强弱体现于创造成果之中。创造成果有大有小，但一般都得付出艰苦努力，多数则要经历坎坷曲折、披荆斩棘，方能功成名就。因此，凡创造者都应具备敢于探究的个性特征。要培养凡事具有探究性的良好特征，应把握好以下四种品质的发展方向。一是自信。要挣开自卑的枷锁，树立高度的自信心。这样，才敢于探究，为创造而跃跃欲试，爆发出创造力与进取心；二是质疑。一个人如果对事物抱有怀疑态度，坚信问题是客观存在的，只不过是大小而已，那么，当你对事物投射怀疑的目光时，事物中原来被掩盖、包藏着的问题才容易暴露在你的面前。抓住这些问题进行探究，就可能作出创造发明。所以，为了有所创造，就必须大胆探究，而要探究就要敢于质疑。凡事多问几个为什么，决不迷信、盲从，才能去思别人之所未想，去探别人之所未解，去发现别人之所未见；三是求异。创造是一种求异行为，因而为创造而探究需要具备求异品质。具有求异品质的人才能不拘泥于传统观念，敢于标新立异，对无人涉足的领域进行开创性探究。而凡事求同的人却易受思维定势的作用，把自己的思维禁锢在已有的知识框架或认识模式中，笃信常规理论，拘守传统观念。这种人很难想象会有惊人的探究精神。四是顽强。要取得创造事业中的成功，没有顽强与拼搏是不行的。诺贝尔为试制炸药，曾发生了几次惊险的爆炸事件。有一次整个实验室都被炸飞了，他弟弟与四个助手当场被炸死，他父亲也因惊吓伤心而半身瘫痪。顽强使他坚持试验。此后经过四百次试验，终于取得成功。顽强的品质需要平时锻炼。在小事上就要做到坚持到底，善始善终，这样才能养成良好的办事习惯。此外，榜样的力量是无穷的。英雄人物的光辉事迹常会给予我们无限的力量。因此，为自己选准一个适合自己情况的学习形象，就会大大促进自己顽强品质的形成。

4. 育能

创造力是多种能力的综合反映，因此努力培育自己的各种能力，对于提高创造力是重要的。据创造学家研究，与创造力有关联的能力多达十几种，而其中七种对创造力的影响较大。它们是：观察力、联想力、分析力、综合力、判断力、想象力与直觉力。由于这些能力的重要性及培养在前面已有详细叙述，这里不再赘述。

5. 训练

经常进行创造性思维训练，有助于创造力的提高。如何进行创造性思维训练在“思维”一章中已有涉及，这里不再赘述。

五、如何提高预见力

在生活的长河中，我们每个人都曾有过正确的预见，也曾有过错误的预见。如有意剖

析正确预见的事例，就能发现，成功的预见必备三个基本条件：掌握了相应的规律；积累了丰富的素材；运用了良好的推理。因此，要培养与提高自己的预见能力，必须从这三个方面着手。

1．增强发现规律的能力

任何事物都有其自身的发展历史，区别仅在于时间长短。事物的这种发展遵循于一定的规律，规律支配着事物的发展方向。当我们尊重规律并能发现规律时，就能把握事物的发展趋势，作出符合事物发展方向的正确预见。反之，当我们无视规律或不能发现规律时，就不能把握事物的发展趋势，对事物的发展方向所作的预见往往是错误的。所以预见的正确与否和我们发现规律的能力强弱密切相关。

那么，怎样才能增强发现规律的能力呢?要增强这种能力确实不太容易，因为这种能力根植于众多的因素之中。不过，如能增加自身的知识积累，其中包括对事实、经验和理论的掌握，就能在一定程度上增强这种能力。

2．练就觉察征兆的本领

任何事物的产生和消亡虽然都要经过突变来实现，但其变化并非是突然的，而是有一个发展变化的过程。过程中，事物总处于微小的变化之中的。因此，要预见的事物、思想、观念，虽然在当前世界中还没有现成的模板可供随手选用，但构成这种预见的“基本元素”却已存在。这些零碎的“基本元素”，就是事物以直接与间接方式表露出来的细微变化。平时人们常把事物的这种细微变化称为“征兆”或“先兆”。征兆是客观存在的，任何事物的发生总有其预先表现出来的征兆。正如大规模的军事冲突之前总会先发生小的争端一样。征兆有时仅是小事一桩，但却会引发大的事件，预示着事物的发展方向。如果置征兆于不顾，终将掀起轩然大波，结果使自己防不胜防，或错失良机，或威逼自身。如善于抓住征兆，则能回避正在迫近的危险，或得到一些别人意想不到的利益。

既然事物的发展趋势都有相应的征兆反映，征兆又是客观存在的，为什么我们常常会视而不见、听而不闻呢?因为，征兆并不会以非常明显的形式暴露在我们面前，而常常以隐蔽的方式掺杂在别的事件之中，致使我们难以直观地加以分辨。但是，征兆难以觉察并不意味着不能觉察。事实上，每个人觉察征兆的本领并不相同。有的人对事物的变化极为敏感，一点细小的变化也能尽收眼底；有的人对事物的变化反应较为迟钝，即使征兆以非常明显、直观的形式展现在他面前，仍会“一无所觉”。造成觉察征兆灵敏与迟钝的关键性因素是“观察力”。良好的观察力有助于明察秋毫，并从事物的细微变化中发掘出征兆，为预见提供材料。为此，要增强觉察征兆的本领，首先要增强自己的观察力。良好的观察力有利于获得征兆，然而要从事物反映的现象中捕捉到征兆，进而利用征兆作出预见，却有相当一段过程。一般认为，该过程可分为五个环节：一是收集材料；二是提取“征兆”；三是组合“征兆”；四是跟踪“征兆”；五是作出预见。

3．掌握逻辑推理的技巧

要作出预见，不仅要善于捕获征兆，还必须有良好的推理能力。良好的推理能力能使预见者真正认识到征兆的价值意义，并从征兆中引申出未来的具体情景，为预见勾勒出基本轮廓。因此，要预见必须重视推理的力量。

要提高推理能力，必须学习“逻辑学”，掌握正确的推理技巧。这种推理技巧就是逻辑规则。逻辑规则反映了事物的内在联系，是人类在实践中抽取出来，又在实践中得到反复证实的。正如列宁说的：“人的实践经过千百次的重复，它在人的意识中以逻辑的格固定下来。这些格正是（而且只是）由于千百次的重复才有着先入之见的巩固性和公理的性质。”所以，利用逻辑规则就能对事物的发展作出合乎规律的推测，超越现实，预见未来。

当然，理论学习必须联系实际，才能真正提高推理能力，掌握推理技巧。在日常生活中，能为自己提供推理锻炼的机会是很多的。察言观色就是锻炼推理能力的体操。比如，根据他人的视线或姿势分析其心理状态，推断其行为。然后以他人的实际行为来鉴别自己推断的正确与否。经常进行这样的推理练习，推理能力就能逐渐得到增强。

第八章　性格与个性优化

第一节　性格概述

人的个性是表示个体心理活动的整体面貌的一种固定形式，心理学上把在个人身上经常地、稳定地表现出来的心理特点的总和称之为“个性”，即认为个性是具有一定倾向性的各种心理特征的总和。我们可以用个性来区别人与人之间心理品质的差别。

个性是一个复杂的、系统的统一体，分析一个人的个性，往往从气质、性格和能力等方面入手。其中，气质是个人心理活动的稳定的动力特征，人从一出生就具有某些独特的气质特征，是个性中相当稳定的部分；而性格和能力则更多是由个人在后天的社会生活中逐渐形成和发展起来的，受到社会生活条件的影响和制约。

一、性格与个性

性格是人在对现实的稳定的态度和习惯化了的行为方式中所表现出来的个性心理特征，是区别个性的主要心理标志。

性格一词来源于希腊文，原意为“雕刻”，后来引申为“印刻”、“标记”、“特性”之意。世界上第一个提出“性格”概念的是著名的古希腊学者提奥拉斯塔（Theophrastus），当时，性格是指人的特征、标志、属性和特性等。现代心理学家对性格定义的表述较为宽泛，但一般认为：性格是个人较为稳定的对待现实的态度和行为方式。

人的性格是个性的一个组成部分，也是个性中最重要的心理特征，是一个人的本质属性的独特结合，是人与人之间相互区别的主要方面。华东师范大学心理学系孔克勤教授认为性格可以反映人的行为取向，比如从一个人走路、说话或是笑声中可以反映出有的人生性豪爽，有的人则比较拘谨；性格也可以反映出一个人的动机和态度，如一个大方慷慨的人和一个浪费的人在行为方式上可能比较接近，但包含着不同的动机和态度。世界上没有两个性格完全相同的人。

首先，性格反映在人对现实的态度以及与之相适应的习惯了的行为方式之中。态度是个体对人、对事所持有的相对稳定和内化了的心理反应倾向，它既包括个体对自身的态度，也包括对自身以外客观世界的态度。它是在社会环境中，随着意识的成熟、情感的丰富和经验的积累而逐步形成的。人的态度一旦在生活经验中得以巩固，便成为人在一定场合中的行为方式，这种态度和行为方式便构成了一个人的行为特征。例如：遇到有小偷在公共场合公然行窃，有些人会奋不顾身挺身而出；有些人则可能明哲保身，装作没看见。这就

是在同一事件面前不同人的不同态度和行为方式，其中折射出个人不同的生活经验、不同的价值观，反映了人们的不同性格特征。

其次，性格是一个人独特的、稳定的个性心理特征。所谓独特，是指某种性格特征为某人所独有，而不为他人所具有。即使是双胞胎，也只是某些遗传的因素相近，他们通常表现出来的性格也有很大区别。所谓稳定，是指性格一经形成就比较稳固，那些一时性的、偶然的、情景性的表现都不能代表一个人的性格特征，只有当一个人的态度以及符合这些态度的行为方式是比较稳固的、经常的、能从本质方面表明一个人的个性的，才具有性格的意义。正因为性格是稳定的，并体现在习惯的行为方式中，因此一个人的性格总要通过他的行为举止表现出来，即使能作一时伪装，但总会在各种场合中有所流露。从这个意义上来讲，只要了解了一个人的性格特征，就能对他在一定条件下可能的行为倾向作出大致的预测。此外，性格的稳定性也表现为态度和行为的一致性，一个果断的人不会同时又是优柔寡断的人，一个谦虚的人也不会同时又是一个骄傲的人。这就是说，一个人身上不可能同时存在两种互相对立的性格特征。即使现在的研究表明世界上有双重性格的人存在，但是这双重性格也是有主次之分而且不是同时起作用的。当然，性格的稳定性只具有相对的意义，在纷繁复杂的现实事物的影响下，性格也具有一定的可塑性，会发生一定程度的变化，这正是人的态度及其行为方式能得以改变的内在根据。

第三，性格是具有核心意义的个性心理特征。性格之所以在个性中占有核心地位，是因为性格与世界观和人生观密切相连，甚至可以说性格是一个人的世界观和人生观的集中表现。它决定人对现实事物的基本态度及其行为反应，因而性格决定人的社会价值，性格的好坏具有社会意义。忠诚、坚定等性格对社会有积极意义，而虚伪、奸诈等性格对社会有消极影响。此外，性格还能确定气质、能力的发展方向，气质、能力如何表现及表现程度也以性格为转移。所以，人的个性差别主要不是表现在气质、能力方面，而是表现在性格方面。

二、性格与气质的关系

性格和气质都是人的个性心理特征，是相互制约又相互影响的两个概念。在实际生活中，人们有时会把两者加以混淆，有时把气质视为性格，而有时又把性格当成气质。

气质是个人心理活动的稳定的动力特征。所谓心理活动的动力，就是指心理过程的速度（如知觉的速度、情绪与动作的反应快慢）、强度（如情绪强弱、意志的紧张程度）、稳定性（如注意集中时间的长短、情绪的起伏变化）和心理活动的指向性（如倾向于外部事物，或倾向于自身的情绪和思想，经常体验自己的情绪等）等。平时，我们说的“脾气”、“秉性”指的就是气质。现代心理学认为气质与人的高级神经系统活动的类型密切联系。根据神经类型的不同，可以把人的气质类型分为四种类型：多血质、胆汁质、粘液质和抑郁质。每种气质类型都有其典型的表现，如胆汁质的人直率、热情、精力旺盛，情绪易冲动，心境变换快；而抑郁质的人则喜孤僻，行动迟缓，体验深刻，观察细致。然而现实生活中，纯粹属于某种单一的气质类型的人却是极少数，一般来说大多数人的气质都属于以

一种气质类型为主，兼有其他气质类型一部分特点的中间型或混合型。不过，气质没有好坏之分，任何一种气质类型的人都可以在特定的工作范围内发挥自己独有的才能并对社会贡献自己的价值，因此，气质类型并不决定一个人的社会价值。

性格则不同于气质，它们的区别主要体现在两个方面：一是两者产生的生理机制不同。气质受先天因素影响大，并且变化缓慢和困难；但性格主要是在后天形成的，变化比较容易和迅速。性格的产生并不单纯取决于神经活动类型，在社会生活条件下，人的大脑皮层上形成的暂时神经联系的复杂系统在性格形成中更具有主导作用。因为性格是人对事物的态度及其相应的行为方式，人的态度与行为方式尽管在一定程度上受自身神经系统的特质（如稳定性、灵活性等）的影响，但主要是在外界环境的影响下，通过自身的实践活动逐渐定型的。所以，苏联生理学家巴甫洛夫把性格称为是高级神经活动类型特点与后天获得的暂时神经联系系统的“合金”。二是在于是否具有社会性质。如前所述，气质并无好坏之分；而性格涉及行为的内容，具有社会性质，有好坏善恶区分。性格表现在一个人的品德与世界观，并与社会地位、阶级地位相联系，因而其态度与行为倾向涉及的具体内容反映不同的社会价值，表现在个人与社会的关系，其结果必然会产生积极或消极的影响。

诚然，性格与气质也有一定的内在联系。首先，性格与气质都以个体的神经活动类型为生理基础，因而两者都受先天因素的影响，表现出独特性与稳定性。其次，性格与气质是相互联系、相互影响的。性格的形成与发展要受到气质的影响，气质使个体性格带上某种特色，并能影响性格形成和发展的速度。例如，同是勤劳的人，由于气质不同，胆汁质的人可能表现为情绪饱满、精力充沛，粘液质的人则可能表现为踏实肯干、操作精细，气质的动力特点给两者的性格特征添上了独特的色彩。此外，特殊类型的气质也使个体容易形成某种特定的性格特征。一般认为，粘液质的人由于神经类型具有和兴奋过程相均衡的强的抑制，行为不易冲动和勃发，因而容易形成忍耐、自制的性格特征；而胆汁质的人由于神经类型具有强烈的兴奋过程和比较弱的抑制过程，行为易于冲动，反应迅速、敏捷，因而难以具有较强的自制力，但却容易形成临危果断的性格特征。相反，性格对业已形成的气质也有影响作用，表现为能在一定程度上改造气质类型，指导气质的发展或者说掩盖气质，使之符合于社会生活实践的要求。例如，一个从事精细操作的外科医生应该具有沉着冷静的性格特征，在长期职业训练的过程中有可能掩盖和改造容易冲动和不可遏止的胆汁质的气质特征。

此外，研究也发现，具有不同气质类型的人可以形成同样的性格特征，而同一气质类型的人也可能形成不同的性格特征。

三、性格的结构要素

性格是人对事物的态度及相应的行为方式，由于人所面对的外部事物分别很大，致使性格具有十分复杂的内部结构。一般认为，构成性格的心理特征大致可分为四个部分，即性格的态度特征、性格的意志特征、性格的情绪特征与性格的理智特征。

性格的态度特征主要是表明人对事对物的现实态度，是人们在处理各种社会关系方面

表现出来的性格特征。根据对象不同，人的态度可分解为三个层次：其一，是对社会、集体、他人的态度。属于这方面的性格特征，主要有对社会和集体有责任心、诚实、坦率、有同情心、善交际、有礼貌等，或对社会和集体漠不关心、虚伪、狡诈、冷酷、孤僻、粗野等。其二，是对劳动、工作和学习的态度。属于这方面的性格特征主要有勤奋、负责、创新、节俭、慷慨等，或懒惰、浮华、保守、浪费、吝啬等。其三，是对自己的态度。属于这方面的性格特征主要有谦虚、自尊、自信、严于律己等，或骄傲、自卑、放任自由等。

性格的意志特征表明对自身行为的调节、控制水平。具体反映在四个方面：其一，是意志的自觉性，表明一个人是否具有明确的行为目标，并使行为受社会规范的约束。属于这方面的性格特征主要有主动性、目的性、独立性等，或被动性、盲目性、依从性等。其二，是意志的自制性，表明人对自己行为能够自觉控制的水平。属于这方面的性格特征主要有自控、冷静、沉着等，或冲动、狂热、怯懦等。其三，是意志的果断性，表明人在紧急或困难的条件下表现出来的意志特征。属于这方面的性格特征主要有坚决、敏捷等，或优柔寡断、顾虑重重等。其四，是意志的坚毅性，在持续工作中能得以表现。属于这方面的性格特征主要有坚定、顽强、不屈不挠等，或摇摆、脆弱、妥协等。

性格的情绪特征表明人的情绪活动在强度、稳定性、持续性和主导心境等方面表现出来的特点。根据情绪的表现形式，性格的情绪特征反映在四个方面：其一，情绪的强度特征，是指个人受情绪影响的程度和情绪受意志控制程度。如有的人情绪体验比较微弱，则容易用意志控制；而有的人情绪体验比较强烈，而难以用意志控制。其二，情绪的稳定特征，是指个人情绪起伏波动的程度。如有的人淡定自若，无论成败，情绪都比较平静；而有的人在成功时容易暗自窃喜，遇到失败则垂头丧气。其三，情绪的持久性特征，是指个人受情绪影响的时间跨度。同样是愉快或悲伤的情绪，不同的人持续的时间长短是不一样的。其四，情绪的主导心境特征，是指不同的主导心境对个人的影响程度。有的人经常愉快，而有的人经常忧伤。

性格的理智特征表明个人认识活动的特点与风格。在感知中，有人主动而有人被动，有人注意事物局部而有人关注事物整体。在记忆活动中，有人擅长于形象记忆，而有人擅长逻辑记忆。在想象时，有人好幻想，而有人重现实，有人想象广阔，而有人想象狭窄。在思维时，有人深刻而有人肤浅，有人善于独立思考，而有人往往盲从依赖。这些都是与认识活动相联系的性格特征。

由此可见，性格的结构非常复杂，它由多方面的心理特征所组合。而且，组成性格的各种特征处在相互联系、相互制约之中。性格特征之间的相互作用称为“性格结构的动力性质”，它具体反映在三个方面：第一，性格各特征之间彼此联系、相互渗透。因而一个人具有某种性格特征的同时，会具有其他一些性格特征。例如勤奋的人往往比较朴素，而懒惰的人往往爱占小便宜。性格特征之间的这种内在联系有助于从整体上了解一个人的性格结构。第二，性格的多侧面、多向度特征，往往使人在不同场合显露性格的不同侧面。同一个人有时表现为顽强、严厉，有时表现为温顺、慈爱。雷锋同志说过的“对待同志要像春天般的温暖，对待工作要像夏天一样的火热，对待个人主义要像秋风扫落叶一样无情，对待敌人要像冬天一样的残酷”就是一个很好的例子。这种因情景不同而展现不同的性格

特征，并不是性格结构的肢解与分裂，而是性格的丰富与统一。这说明要了解一个人的性格必须从多方面去考察，只有这样才能对人的性格作出客观、公正的评价。第三，性格的可塑性。性格既是稳定的又是可变的。尤其是儿童、青少年的性格其易变性更大，失足青少年的转变就是明证。性格的可塑性是改造与塑造性格的理论依据。

四、性格的分类

为了便于掌握人的性格，心理学家试图从形形色色的性格中概括出一定的共性，并加以鉴别归类。依据人所具有的性格特征的相似与差异，可以把人的性格划分为不同的类型。目前，在性格分类问题上具有代表性的观点有以下几种。

依据个体的智力、情绪和意志三种心理机能在性格结构中何者占优势，英国心理学家培因（Bain A.）将人的性格划分为三种：理智型、情绪型和意志型。理智型的人理智特征明显，以理智来衡量一切并支配自己的行为，依照理论来思考而后行事，能理性地处理自己所面临的问题。情绪型的人情绪特征明显，情绪体验深刻，行为主要受情绪支配，不善于思考，处事接物容易情绪化。意志型的人意志特征明显，有较明显的目标，并能根据预定目标对行为进行调节与控制，能刻苦努力、锐意进取。

依据文化生活形式和价值观的不同，德国心理学家斯普兰格（Spranger E.）将人的性格大致划分为六种类型，即理论型、经济型、审美型、社会型、权力型和宗教型。理论型的人以追求真理为目的，具有较强的理论思维能力，以探求未知领域与未知现象为己任，善于冷静、客观地审视事物，并力图揭示事物的本质与规律，但他们淡泊名利，重事业而轻生活，处理生活问题的能力相对较弱。经济型的人则相反，他们以经济观点看待一切事物，追求功利、追求利润，具有很强的经济意识，经常以经济价值标尺来评判事物、处事接物，以获取最大收益为生活目标。审美型的人多半为文艺创作家，他们以美作为人生的最高境界，往往从美的角度来评判事物的价值，他们看重美、珍惜美、创造美、以追求美为己任，自我完善和自我欣赏是他们的目的。社会型的人重视“爱”，善交际、易合作，尊重友谊，乐于助人，有志于增进他人或社会的福利，热衷于从事珍爱他人的慈善事业及其教育、卫生工作。权力型的人有强烈的权力意识，看重权力，想方设法去争取权力，并有利用权力去支配他人的欲望。宗教型的人信仰宗教，有感于圣人（神、佛）相救之恩，生活中，他们以善良为本，以关爱为怀，富有同情之心。

依据心理活动倾向性，瑞士心理学家荣格（Jung C. G.）将人的性格粗略地分为两种：内倾型和外倾型。内倾型的人心理活动倾向于主观世界，表现为沉静、反应缓慢、适应环境的变化较为困难。外倾型的人心理活动倾向于客观世界，表现为开朗、活跃、善交际，能顺应周围环境的变化。

依据个体独立性程度，还可以把人的性格粗分为顺从型和独立型两种。顺从型的人能照章办事，按他人旨意勤奋工作，但独立性差，有盲目接受他人暗示或影响的倾向，容易受人摆布，不善于处理偶发事件。独立型的人不易接受暗示，凡事有主见，善于独立发现与解决问题，能果断地处理偶发事件。

值得指出的是，性格的分类仅有相对的意义，既不能把所有的人都对号入座似地归入某种典型的性格类型，也不可能刻板地划定各种类型所属的性格特征。理由显而易见，事物千差万别，作为处事态度及其相应行为方式的性格特征必然多种多样，其内容极为丰富。因而除极少数人具有某类典型的性格特征之外，大多数人都属混合型，他们较多地具有某一类型的特点，同时又兼有其他类型的一些特征，所以性格分类是粗略的、相对的。

第二节　影响性格形成的主要因素

在性格的形成和发展过程中，人与人之间之所以会出现性格差异，主要是由个人因素和外部环境两方面造成的，其中前者包括生物因素和个体实践，后者主要指家庭环境、学校教育、伙伴群体以及工作单位的影响。在全部六个因素当中，家庭环境与学校教育发挥的作用最为关键。

一、生物因素

如前所述，气质决定于上代为下代提供的遗传特质。而性格与气质有一定联系，因此神经系统的某些遗传特质同样会影响性格的形成，可以说遗传因素是性格的自然前提。如一个人动作反应的速度与灵活性都在一定程度上会影响性格。属于高级神经活动活泼型的人，往往比较热情、开朗，善于交往；属于高级神经活动不可遏止型的人，情绪反应比较强烈，敢于冒险，更容易成为一个勇士。当然，遗传特质可能影响性格，但并不决定性格。事实上，一个家庭中兄弟姊妹之间的遗传特质相近但性格并不完全一模一样，即使是双胞胎，他们之间的性格差异也可能是很大的。

二、个体实践

性格同其他心理现象一样，是在认识与改造客观世界的实践活动中形成与发展的，是人在实践活动中，在人和环境的相互作用过程中形成和发展起来的，是一个人生活经历的反映。学生毕业离开学校，走上工作岗位后，所从事的社会职业以及与职业相关的实践活动对于特定性格特征的形成与发展起了定向作用。例如，企业家容易形成善于交往、敢冒险、自信而精力充沛的性格特征，文艺家容易形成活泼开朗、感情丰富、富有想象、善于创新的性格特征，而科学家则容易形成独立、好奇、慎重、重事实、善分析的性格特征。当然，实践活动的深度与广度不同，对塑造性格所起的作用也不一样。即使从事相同职业的人，性格也可能会有差别。

三、家庭环境

家庭对于一个人的早期性格养成有重要而深远的影响。有人说："父母是儿童的第一任教师"、"家庭是创造人类性格的摇篮"，此话确有道理。家庭是儿童生长的最初环境，儿童与家庭成员的接触最为频繁，因此受家庭的感染力量也最为强烈，这种生活中的潜移默化便奠定了儿童性格形成的基础。家庭环境对性格，尤其是儿童性格形成的作用方式主要表现为：

首先，亲子关系即父母以什么方式去引导儿童是塑造儿童性格的主要途径。如对儿童不严格要求，过分溺爱和放纵，并在日常生活中有意无意地给予强化，儿童就可能形成怕累怕苦、不爱劳动、利己自私、固执任性的性格特征。目前许多独生子女身上的诸多消极特征的存在，其成因就是如此。反之，父母如对儿童过于苛责、限制、干涉、训斥，不考虑儿童的特点与需要，在父母的严厉控制之下，儿童也很难形成独立、主动、自信、富有创造性的性格特征。所以，父母的要求对儿童性格形成是一种引导。父母自身的言行举止对儿童性格更是一种无声的引导和榜样的示范，这是因为：儿童随着年龄的增长，思维能力不断发展，相应的活动能力也不断加强，此时，儿童一方面开始形成独立处理生活事件的能力；另一方面，还极易受家长所熏染，表现出很强的模仿能力。他们事事处处以家长为榜样，模仿其举止态度，因而父母对现实的态度及行为方式在不经意间就很容易被儿童模仿并转化为其人格的心理倾向——性格。所以，儿童性格在很大程度上是在模仿中形成的，家长的言行举止可以决定儿童一生的性格发展。例如，有些家长对儿童缺乏耐心，经常打、骂儿童，致使儿童丧失自尊、自暴自弃。家长的这种态度在儿童心目中留下了烙印，出于不满与宣泄，这种儿童很可能在其他场合以父母为榜样，以粗暴的言行对待他人，久而久之，性格变得十分暴躁。而家长即使在儿童面前不经意的行为表现，传递给儿童的信号，也会导致日后儿童在处理同类情况时模仿复制。

其次，家庭气氛对儿童性格的形成也有重要影响。家庭成员之间和睦相处、相互尊重、相互体贴、相互理解，有助于孩子感受到安全感，易形成谦虚、有礼貌、待人亲切而诚恳的性格。反之，如家庭成员之间经常争吵、猜疑，存在矛盾与隔阂，则容易使儿童形成紧张、焦虑、恐惧、自卑、孤独等性格特征。尤其是，父母离异、家庭破裂对儿童的消极影响更为深远。许多青少年走上犯罪道路与他们家庭内部格局发生重大变化有一定联系。

此外，一个家庭中子女出身排序以及父母对于出生顺序不同的孩子的态度和孩子在家庭中的地位不同也在一定程度上会影响儿童的性格形成。一般而言，兄、姐有利于形成独立、主动、果断、善交际的性格特征，而弟、妹则容易形成依赖、盲从、优柔寡断、不善交往的性格特征。当然，这仅是一种可能性，因为儿童生活的环境是多种多样的，现在的城市家庭中以三口之家的核心家庭居多，对于独生子女而言他们在家庭中受到的"众星捧月"的呵护也导致了他们在性格养成中的脆弱性。

除了家庭环境外，还有社会与学校环境，不同环境中儿童受到的重视程度与地位也不一样。

四、学校教育

学校是儿童接触的第一个家庭以外的社会空间，也是个体社会化的重要环节。学校教育在儿童性格形成中占据主导地位。

首先，学校是传授知识的场所。学生在学校中通过系统的学习，能掌握大量的知识，其中既包括科学文化知识，也包括思想、政治、品德、伦理知识和价值标准。因而，学校教育既有利于提高学生的知识经验水平，也有利于提高学生的思想道德修养，对学生形成正确的世界观、人生观、价值观起到重要作用，而世界观等在性格结构中占居核心地位。

此外，掌握知识是一种艰苦的智力活动，需要顽强与毅力，因此长期的学习有助于培养学生的自制、坚韧、持之以恒与自觉调控自身行为方式的性格特征。

再者，学校又是一个以班级为基本组织形式的集体，学生在集体中与老师同学交往，接受集体的委托与要求；参与各项工作与活动，同时，又受集体的监督与评价，这对于培养学生的组织性、纪律性、热爱劳动、关心集体以及增强责任心、义务感、协调性、自尊性等个性品质都起到重要作用。教师也是学生学习的一个重要榜样，教师的言行对学生的性格同样起着潜移默化的作用，而且学生年龄越小，受教师的影响程度就越高。

学校的教育既可以弥补家庭教育的不足，也可以帮助青少年顺利踏上社会，为他们提供一定的价值参考标准。

五、伙伴群体

伙伴群体是一种特殊的群体形式，成员之间因为相仿的年龄、性别、职业以及兴趣爱好等聚集在一起。尽管没有固定的规模和组织形式，没有严格的规章制度，但是伙伴之间在自由交往与互动中彼此之间在传递、交流、分享并相互影响价值判断的标准。因此，这类群体对青少年的世界观、人生观和价值观的形成有重要的作用。但是如果这类群体的指导性价值观念与社会主流价值观念发生偏差的话，那么它对于成员的负面影响也是极大的，一些有黑社会性质的流氓团伙就是例子。

六、工作单位（略）

总之，人与人之间之所以会有性格差异，是因为他们在不同的先天的生物因素的基础上，内化了家庭、学校、伙伴群体和工作单位等社会环境的特殊熏陶，并在不同的个人实践活动中，头脑里形成了性质不同和体系不一的暂时神经联系系统和动力定型，以致塑造了不同的世界观、人生观及其思想作风等，结果形成了对现实事物的特有态度及其相应的行为方式。这就是造成个体间性格差异的原因所在。

第三节 了解性格的主要方法

心理学通过一定的研究方法来测量人的性格。性格是对人对事对物的基本心理特征的综合，因此，了解某人的性格，可以使我们预料某人在特定情况下可能采取的态度或言行方式，以避免消极行为而引导积极行为。要了解人的性格，必须借助于各种测量方法。目前，测量性格的常用方法有五种，即观察法、自然实验法、问卷法、访谈法与投射法。

一、观察法

心理观察法是在日常生活条件下，通过被试的言语、表情和行为等外部表现来了解其心理活动的方法。性格测量中的观察不同于日常生活中对一般事物的观察，这种不同点主要表现在：（1）性格测量中的观察是出于特定需要而进行的，它有确定的观察对象与明确的目的，是一种积极、主动地对特定人物的性格加以考察的举动；而日常观察大多无十分明确的目的，一般表现为消极地接受种种现象。（2）性格测量中的观察为了解人的性格，总力求全面获得对象的行动、言辞、表情等各种现象，并以一定的理论知识去判断、分析、理解观察所获的结果；而日常观察只限于短暂的“注视”，并以常识或经验去判断、理解所获得的结果。（3）依据性格测量的需要，观察所获取的结果一般需作准确而系统的记录，以便对对象的各种行为举止进行分析、研究；而日常观察则没有这种必要。可见，性格测量中的观察不同于日常生活中的一般观察。当然，两者之间也有相似点，即对对象的观察都处在不加任何变革和控制的条件下进行，如此才能使观察与实验显示出本质的区别。

观察法的最大优点在于，观察总是在自然条件下进行的，能保持被观察者行为表现的自然性和客观性，使观察者能获取比较真实的材料，并利用这些材料去评定、了解被观察对象的性格特征，因而观察法在平时有广泛的应用性。例如，家长了解子女的性格，教师了解学生的性格，领导了解职工的性格，往往都要利用观察法。

那么，在性格测量中怎样才能正确地进行观察?怎样才能有效地获取对性格评定有用的事实材料?关键在于要遵循三项基本原则。

首先，要坚持观察的客观性原则。就是说要从实际出发，采用实事求是的科学态度，按照对象的本来面貌去反映对象，而不能搞主观虚构。这是进行观察的基本要求和必要前提。不可否认，任一观察都是在一定的理性因素参与下进行的。观察者在观察活动中，观察什么，同观察者的目的和主观状态有关。但是，为了搜集到观察对象所反映的事实，在观察中既要有明确的目的，又必须避免犯主观性错误。只有坚持了观察的客观性，才能保证观察所获得的结果确实是观察对象所反映的真实情况。而得到了观察对象所反映的真实情况，才便于从真实的观察材料中提炼出正确的结论，进而把握观察对象个性的本质特征。

与客观性原则相联系的是全面性原则。观察的全面性原则是指，要尽可能地从多方面对对象进行观察，把握对象的多方面的属性，使观察所获得的现象材料和数据力求丰富和

系统。由于人的性格结构相当复杂，我们要客观地认识它，就要尽量全面、周密、细致、准确地观察它的各个方面、各种表现以及它们随时间的变化、沿空间分布、它们的产生条件和周围环境的关系等，以便把握对象的全部规律和联系。

观察中要坚持的第三项是典型性原则，即选择具有代表性的观察对象，掌握良好的观察时机，选择便于观察的地点场所。性格特征的显露常与典型的情境相联系。在不同的典型情境中，性格特征可能有不同的结合，表现不同的侧面，因此为了准确而迅速地把握观察对象的性格，必须把观察对象显露的多方面性格特征进行比较，从中选出具有典型特征的方面。这种典型的方面既具有与其他相类似的表现所共有的基本特征，且内外过程或结构相对比较简单，特征变化比较纯粹和单一，对这些方面进行观察、分析，可变因素少，干扰因素小，比较容易把握观察对象的性格特征。除了要善于选择典型的观察材料外，还要善于选择典型的观察条件。观察总是在一定条件、一定范围内进行的，不同的观察时间、场合和地点，其观察效果和结果是不一样的。为了取得良好的观察效果，要尽量选择那些受干扰少的典型条件进行观察。如在纷繁复杂的观察条件中，各种因素交织在一起，往往很难达到对研究对象的真实了解。因此，有经验的观察者总善于选择比较纯粹的条件实施观察。

综上所述，为了正确、有效地进行观察，必须坚持客观性而防止主观性，坚持全面性而防止片面性，坚持典型性而防止盲目性。这样，才能获得十分丰富的符合实际的有关性格的观察材料。

不过，利用观察法来测量、了解人的性格也有局限性。由于观察者对被观察者不作任何控制，仅对自然状态下所呈现的行为表现进行观察，因而观察者经常处于消极等待的被动地位，无法根据需要定向地主动获取被观察对象有关的行为表现，所获得的材料也具偶然性与片断性特征。而且由于对被观察对象进行被动观察，无法全面深入地了解被观察者的主观态度和价值取向，因此难免受到观察者主观色彩的渗入，影响结论的客观正确性。此外，观察还具有难以获得定量化的精确数据，所用的时间长，易受环境条件的制约等缺点，几乎不能精确地剖析行动的因果关系，因此观察须用其他方法来弥补其不足。

二、自然实验法

在日常生活条件下，结合被试的工作、学习、活动情景来进行的实验形式称为“自然实验”。利用自然实验在有利的情景下观测被试，以获取行为素材的方法，即为“自然实验法”。

自然实验法在测量人的性格方面有其独特的作用。研究者可以人为地创设某种能引起被试某些行为的实验情境，然后观察被试的行为方式，便能大致确定被试的某种性格特征。例如，要测量一个人的诚实程度，就可以专门设计一个实验情境。该实验情境能定向地引发被试诚实的或不诚实的行为表现，然后使被试处于该实验情境中，通过观测便能大致确定被试的诚实性程度。

三、问卷法

问卷法是利用被调查者对问卷所作的填答，搜集心理事实的方法。

按常规程序，问卷法须将主题分解成详细纲目，拟成统一而有一定结构的问卷表格，分发给被调查者填答并及时收回，从分析答卷中获取研究所需要的事实。可见，问卷法具有标准化、书面形式与间接性三个特点。

利用问卷来测量人的性格可使用一些现成的心理量表，如“明尼苏达多相个性问卷”（简称 MMPl），“加州心理问卷”（简称 CPl）、“卡特尔 16 种个性因素问卷”（简称 16PF）和“YG 性格问卷”等。以明尼苏达多相人格测试为例，它包括 566 个问题的陈述句，内容很广泛，包括健康、身心症状、神经障碍、运动障碍，对政治、社会、性、宗教的态度；教育、职业、家庭、婚姻问题；各种精神病行为的表现等。它要求被试对每一个项目作出选择性的回答：“是”、“非”或“不能回答”，据此来分析其性格特点和心理健康程度。目前，这些问卷在性格测量中被广泛地使用。在性格类型的划分中，以性格倾向性分类最为实用，所以本章提供一个自测性格倾向性的量表供读者自我测定。（附：性格倾向性自我测量表）

但有时问卷须根据不同需要和实际情况自行设计。由于问卷是研究者与被调查者之间信息沟通的唯一联结物，因此问卷设计得如何将直接影响到性格测量的质量。从这个意义上讲，设计问卷是一项技术，更是一门艺术。

一般认为，一份完整的问卷应包括四个部分，即前言、填表说明、调查项目和结语。

前言，应对调查目的、意义和要求给予必要说明。为消除被调查者的顾虑，引起被调查者的重视和兴趣，争取获得被调查者的积极支持和协作，前言的用语要谦虚、真挚、热情、恳切，文字要简洁、明确、可读性强。前言作为问卷的一个部分，也可设计成一封附信。

填表说明，应向被调查者提示如何填答问卷，以及解释某些调查项目的含义。因问卷中有些问题须用文字、数字来填答，有些则用画勾或画圈的方式选答，如无统一规定，不作明确说明和解释，让被调查者随意行使，致使答卷不规范、不统一，既不利于对答卷进行统计，也容易产生废卷。所以，问卷中必须单独设有填表说明这一项，尤其是较为复杂的问卷，更须如此。

调查项目，是问卷的主要部分，该部分应以完整、简洁、合理的形式设置所欲了解的问题，其设计形式技术性很强。一般认为，问卷中问题设置的方式有两种：封闭式与开放式。前者是指，把问题与供选择的答案一起列入问卷，要求被调查者必须在给定的答案中选择一项或几项加以填答。供选择的答案可设多种变式，如两项选一式、多项选择式、顺序填答式和等级填答式等。后者是指，问卷中只向被调查者提问而不提供被选答案，要求被调查者作自由回答。前后两者相比，各有优劣。封闭式的答案是给定的、标准化的，这不仅有利于被调查者正确理解与填答，节省填答时间，取得较高的填答率和问卷回收率，而且有利于研究者对答卷进行编码、统计分析和比较研究。此外，还有利于询问一些较敏感性的问题，并迫使被调查者对一些不愿随意暴露的个人见解作出相对认可的选择。但是，

封闭式问卷的设计容易给某些无主见的被调查者提供猜答与随意选答的机会，从而降低回收信息的真实性和可靠性。此外，该式问卷的设计难度比较大，尤其比较复杂的调查项目和选答项较多的问题，很难设计得十分周全，如设计不当，将无法正确填答。因此，封闭式问卷比较机械，可塑性差，难以发挥被调查者的主观能动性。开放式问卷则灵活性较大、可塑性较强，它可用来回答各类问题，尤其是答案较多、答案复杂或答案未定的问题更是如此。因此该类问卷有利于被调查者发挥主动性、创造性，自由地表达己见，充分地阐述与论证；也有助于研究者了解被调查者投射于答语之中的态度、情感等内隐的心理事实。可见，就所获材料的丰富程度而言，开放式问卷要比封闭式问卷实用得多。但开放式问卷也有不足之处，它所搜集到的材料会掺杂一些毫不相关、毫无价值的东西，而且所获材料的标准化程度相对比较低，难以进行整理、比较与统计分析；它只适用于有较高文化素养和有相当文字表达能力的被调查者；它需要花费被调查者较多的时间和精力，因而可能会导致较高的拒答率，降低问卷的回收率和有效率。据此，较为理想的设计方案是，将封闭式问答与开放式问答用于同一问卷之中的不同调查项目，于是出现了半封闭半开放的问答式设计方案。

无论哪种问答式方案，都应认真考虑、反复斟酌三个方面的设计：（1）问题的选择。问题能反映问卷内容的广度、深度和难度，决定问卷的客观性、科学性和可行性。因而选择问题时，必须围绕调查主题，以预定的假说为向导，选择那些最必要的问题作为调查项目。被选择的问题又必须与被调查者填答能力和群体倾向性相符合。此外，一份问卷所包含的问题通常不宜超过 80 个。问题过多会使被调查者的填答时间过长，引起疲劳、焦虑、注意力下降，无法保证答卷的质量。（2）问题的排列。一份问卷所含的问题少则四五十，多则七八十，因此，问题的合理排列颇为重要。所谓合理排列，一要便于被调查者能顺利填答问题；二要便于研究者对调查资料进行整理、统计与分析。在这一原则之下，可采用多种设计方案。例如，可按问题的易、难程度排列，也可按问题的性质或类别排列，还可按问题发生的时间顺序排列等。总之，问题的排列应体现有序性与逻辑性特征。当然，有时为避免填答者发生思维定势，也可对问题作非逻辑性的排列。（3）问题的表述。问卷调查是通过间接的书面形式进行的，因此如何用妥帖的文字来表述所要调查的问题，显得十分重要。一般认为，问题表述中应注意：① 为使被调查者对问题作出具体、准确的回答，问题的表述要具体、单一，不宜把两个或两个以上的问题合并为组合性问题；② 为便于被调查者理解所设定的问题，表述问题的用词要通俗、准确、规范化，不宜使用抽象、陌生、过于专业化的术语，以及模棱两可、含混不清或容易产生歧义的词和概念；③ 为避免对被调查者的解答发生诱导作用，研究者的主观性倾向不宜流露于问题的表述之中，而应使用中性用语来表述问题；④ 为使被调查者能对问题作出坦率而真实的回答，对于那些敏感性强、威胁性大的问题，表述时应采用相应的策略性方法。例如，释疑法，即先用一个假言判断作为前提，然后提出问题；转移法，即不从正面向被调查者提出问题，而让被调查者对“周围其他人”的某些想法加以评定。问题表述经灵活处理，就能在一定程度上减轻问卷填答者对某些问题的敏感性，作出坦率而真实的回答。

最后，问卷可设计一段结语，即对被调查者的合作表示真诚的感谢，也可征询一下对

问卷设计和问卷调查本身的看法、意见和感受等。结语应力求简短。

问卷设计完成后，可在小范围内进行试测，并经反复修订方能用于一定规模的实际施测。

问卷法与其他研究方法相比，在测量性格方面具有三大优点：

第一，问卷法能以较小的投入、较短的时间获取广泛的心理事实。分析人的性格须依附于丰富、充实的事实材料，而要获取大量的事实材料，如凭借其他研究方法，则须投入大量人力、财力，才能因搜集时间的延续与搜索空间的扩展达到广泛取材的目的。在问卷法中，一份问卷却能代替研究人员的实地观察或专访，这是任一其他方法无法与此相比的。

第二，问卷法能搜集到较为真实的材料。在大多数情况下，被试填答问卷既无人员监视，也无须署名，因而被试在填答一些不宜当面询问的敏感性、尖锐性和隐私性问题时，不会产生后顾之忧。这种状况有助于研究者搜集到能反映被调查者心理特征的真实材料。

第三，问卷法有助于获取定量化事实材料。问卷法具有规范化特征，便于对其进行整理、比较、分析、研究，如借助电子计算机进行资料统计分析，便可快速地获得大容量的定量化的分析材料。

由于问卷法具有上述优点，因此它是测量性格的常用方法之一。但问卷法受自身特点所限，其不足之处也较为明显。具体表现为：

第一，难以对问卷法所获得的事实材料给予正确的质量评定。被调查者在填答问卷时，无须署名也无人监视，这固然有利于被调查者将主观愿望及真实的心态、特征反映于答卷中，但也正是这一情境有时会使答卷质量深受影响，无法获取能反映被调查者实际状况的真实材料。例如，被调查者因工作繁忙或对问卷本身有看法、或不够重视等原因，在填答问卷时，时常会出现敷衍了事、弄虚作假、掩盖真情、请人代为填答等现象。因此，通过问卷所获的有关材料尽管经统计处理，依据大数规律能从中提炼出一些带有规律性的结论，但这些结论却无法与被调查者的实际活动与行为加以对照，无法估计两者间的实际误差，所以难以对问卷所获得的材料给予正确的质量评定。

第二，问卷法对所要搜集的信息类别加以严格限定，这在一定程度上缩小了所获信息的容量。问卷设计具有规范与统一的特征，对所要调查的问题（甚至被选答案）均作预先设定，被调查者只能对预定问题作相应回答，或对预定答案作某种选择。问卷的这种设计形式能使被调查者的填答趋于集中，便于研究者搜集到相对集中的有效材料。但由于被调查者填答的可塑性较小，不能将自己的情况完整地反映出来，因而研究者只能搜集到问卷限定范围之内的有关信息，这样就大大地限制了回收答卷所蕴含的信息量。此外，在信息回收的总量上，有时因种种原因也会大受所限。在一般情况下，问卷的回收率都比较低，其原因是多方面的。如老人由于身体不佳而不能或不愿填答问卷，年轻人由于流动性大而未能收到问卷，文化程度低的被调查者因文字表达障碍而无法答卷等。这些都是问卷法难以克服的弊端。因此，问卷法应与其他研究方法（如访谈法、观察法）相结合，彼此取长补短，才能获取丰富且真实的心理学经验事实。

附：

性格倾向性自我测量表

本测验共有50道题，请根据自己的实际情况作出回答。符合的，则把该问题后面的“是”圈起来；难以回答的，则把“？”圈起来；不符合的，则把“否”圈起来。

1. 我与观点不同的人也能友好来往。……是 ？ 否
2. 我读书较慢，力求完全看懂。……是 ？ 否
3. 我做事较快，但较粗糙。……是 ？ 否
4. 我经常分析自己，研究自己。……是 ？ 否
5. 生气时，我总不加抑制地把怒气发泄出来。……是 ？ 否
6. 在人多的场合我总是力求不引人注意。……是 ？ 否
7. 我不喜欢写日记。……是 ？ 否
8. 我待人总是很小心。……是 ？ 否
9. 我是个不拘小节的人。……是 ？ 否
10. 我不敢在众人面前发表演说。……是 ？ 否
11. 我能够做好领导团体的工作。……是 ？ 否
12. 我常会猜疑别人。……是 ？ 否
13. 受到表扬后我会工作得更加努力。……是 ？ 否
14. 我希望过平静、轻松的生活。……是 ？ 否
15. 我从不考虑自己几年后的事情。……是 ？ 否
16. 我常会一个人想入非非。……是 ？ 否
17. 我喜欢经常变换工作（学习）内容。……是 ？ 否
18. 我常常回忆自己过去的生活。……是 ？ 否
19. 我很喜欢参加集体娱乐活动。……是 ？ 否
20. 我总是三思而后行。……是 ？ 否
21. 使用金钱时我从不精打细算。……是 ？ 否
22. 我讨厌在我工作（学习）时有人在旁边观看。……是 ？ 否
23. 我始终以乐观的态度对待人生。……是 ？ 否
24. 我总是独立思考回答问题。……是 ？ 否
25. 我不怕应付麻烦的事情。……是 ？ 否
26. 对陌生人我从不轻易相信。……是 ？ 否
27. 我几乎从不主动制定学习和工作计划。……是 ？ 否
28. 我不善于结交朋友。……是 ？ 否
29. 我的意见和观点常会发生变化。……是 ？ 否
30. 我很注意交通安全。……是 ？ 否
31. 我肚子里有话藏不住，总想对人说出来。……是 ？ 否
32. 我常有自卑感。……是 ？ 否
33. 我不大注意自己的服装是否整洁。……是 ？ 否
34. 我很关心别人会对我有什么看法。……是 ？ 否

35. 和别人在一起时，我的话总比别人多。……………………………………是　?　否
36. 我喜欢独自一个人在房内休息。…………………………………………是　?　否
37. 我的情绪很容易波动。……………………………………………………是　?　否
38. 我看到房间内杂乱无章，我就静不下心来。……………………………是　?　否
39. 遇到不懂的问题我就问别人。……………………………………………是　?　否
40. 旁边若有说话声或广播声，我就无法静下心来学习。…………………是　?　否
41. 我的口头表达能力还不错。………………………………………………是　?　否
42. 我是个沉默寡言的人。……………………………………………………是　?　否
43. 在一个新环境里我很快就能熟悉。………………………………………是　?　否
44. 要我同陌生人打交道，我常感到为难。…………………………………是　?　否
45. 我常会过高地估计自己的能力。…………………………………………是　?　否
46. 遭到失败后我总是忘却不了。……………………………………………是　?　否
47. 我感到脚踏实地地干比探索理论原理更重要。…………………………是　?　否
48. 我很注意同伴的工作和学习成绩。………………………………………是　?　否
49. 比起读小说和看电影，我更喜郊游和跳舞。……………………………是　?　否
50. 买东西时，我常常犹豫不决。……………………………………………是　?　否

计分与评价：

题号为单数的题目，每圈一个“是”，计 2 分；每圈一个“？”，计 1 分；每圈一个“否”，计 0 分。题号为双数的题目，每圈一个“否”，计 2 分；每圈一个“？”，计 1 分；每圈一个“是”，计 0 分。最后把各题的分数相加，其和即为你性格倾向性指数。性格倾向性指数在 0 ~ 100 之间。由性格倾向性指数的数值（即测验得分），查看性格倾向评价表（表 8-1），就可了解自己的内向或外向程度。

表 8-1　性格倾向评价表

总　　分	性格倾向性
0～19	内向
20～39	偏内向
40～59	中间型（混合型）
60～79	偏外向
80～100	外向

对自己的性格类型有了粗略的估评之后，对照下面的性格类型特征表（表 8-2），可对自己有更深一层的了解。

表 8-2　性格类型特征表

内 向 性 格		外 向 性 格	
类　　型	特　　征	类　　型	特　　征
孤独型	沉默寡言，谨慎消极，孤独	社交型	爽朗，积极，能言善辩，顺应
思考型	善于思考，深入钻研，提纲挈领	行动型	说干就干，具有现实的发展的观点

续表

内向性格		外向性格	
类　　型	特　　征	类　　型	特　　征
丧失自信型	自卑感重，自责，有强烈的罪恶感	过于自信型	瞧不起别人，过高地估计自己
不安型	规矩，清高，小心	乐天型	宽宏大量，大方，不拘小节
冷静型	小心谨慎，沉着，稳重	感情型	敏感，喜怒哀乐变化无常

四、访谈法

访谈法是通过研究者与被访者面对面地进行交谈，获取心理事实的方法。性格测量中，访谈法的具体运用可分为两种形式：结构性访谈与非结构性访谈。前者是按照预定提纲或问卷开列的问题进行访谈；后者则指研究者在访谈前虽拟就了提纲，但访谈过程却采用比较自由的交谈方式，随着话题的展开，常根据对象的特点将访谈引向深入。

访谈法不同于问卷法。问卷法中研究者以书面提出问题，被调查者也以书面填答问题，研究者与被调查者之间不直接见面，因此彼此之间并无相互作用。而访谈法注重的恰恰是研究者与被访者之间的相互作用，即研究者以有目的的提问方式作用于被访者，而被访者以回答方式反作用于研究者。正因为如此，访谈这种有目的的人际互动要比单纯设计问卷更为复杂。研究者不仅要努力掌握访谈过程的主动权，积极影响被访者，尽可能使访谈按预定计划进行，而且还要采用恰当的交谈方式，才能使被访者以合作的姿态，主动、积极地提供研究所需要的材料。

心理访谈可分为访谈前准备与实施访谈两个阶段。每一阶段都涉及一些具体做法，需要运用各种技巧，才能取得良好的访谈效果，获得丰富的足以测量性格的事实材料。

访谈前准备涉及两项工作：（1）设计详细的访谈提纲。为此，研究者要深入分析被访对象的实际现状，并掌握有关的理论知识。相对全面的理论知识有助于研究者剖析性格特征，提出较为正确的假设，进而设计出有针对性的访谈提纲。此外，丰富的理论知识也有助于同被访者作深入交谈，提高访谈效果。（2）要选好访谈的具体时间、地点和场合。该项准备虽属事务，但选择不当，却会严重干扰访谈，并使所获的性格事实在质量上深受影响，甚至使访谈无法进行。一般认为，访谈时间应以被访者休闲有空、情绪稳定、心情舒畅时为最佳。访谈地点与场合应避免干扰，有利于被访者畅所欲言。

实施访谈时也涉及一系列环节及其相应技巧。“访”即接近被访者，通常有三种方式可供选择：其一是求同接近，即利用与被访者之间的共同点（如经历、兴趣、爱好等）接近被访者；其二是直接接近，即开门见山按访谈提纲的程序与内容直接进入正式交谈；其三是迂回接近，即先务“虚”，经拐弯抹角逐渐引至正题，对于犯过某种错误、受过重大挫折、性格内向多疑或过于敏感的被访者往往宜用迂回接近方式。交谈是研究者获取性格事实的主要手段，其谈话过程原则上应按照访谈提纲中问题的排列顺序逐一进行，因原先的问题排列体现了一定的原则和要求。除非被访者拒绝回答某一问题，才不得不跳过该问题而进入下一问题。对于不同的被访者应提出相同的问题，以进行比较、计算与统计处理。

研究者还应注意自身的语调、举止与表情，以免引起被访者猜测，影响对问题的应答。当被访者的应答不全、不具体、含糊不清、模棱两可或令人费解时，研究者应根据具体情况有针对性地进行探询。探询在访谈中是必不可少的手段与环节，它能引导被访者更全面、更准确地回答问题，也能使被访者的应答趋于规范化，确保研究者取得较为全面而有针对性的性格事实。探询有多种方式，如正面探询、侧面探询、系统探询、补充探询等。不过，任何一种探询方式的使用都应体现适时与适度原则。适时，指探询应放在访谈的后期进行；适度，指以不伤害被访者的感情为宜。

至于被访者的拒答行为，这是访谈中的常见现象，其原因是多方面的。例如，对访谈本身不感兴趣、害怕访谈结果对己不利、怕得罪人、即时的主观状态不佳、对研究者不信任等都可能使被访者拒答或支吾含混地应答。对此，除非被访者态度十分坚决或情绪已形成强烈对立外，一般不应轻易放弃访谈。因为拒答者有时恰恰是知情者或关键人物，缺少他们的配合，往往很难搜集到全面、系统的事实材料。因而面对这类状况时，研究者要善于分析原因并设法改变现状。实践证明，就一般对象而言，只要研究者在访谈中耐心细致，善于引导，对答掌握分寸，访谈技巧运用恰当，被访者的态度是可能转变的，即使只有小小的转变，对访谈也会有所促进，这有益于研究者实现访谈目标。

有时，与某一对象经一次访谈并不十分理想，必要时需再访。再访应有明确目的，例如：在被访者提供的材料中发现了遗漏与错误之处，必须加以补充与核实；或者经一段时间后，欲了解原有被访者对某一问题的看法是否随着时间在发生变化，如有此类需要则需进行再访。不过，再访容易发生“重访死亡率”，即原有被访者会因死亡、外出、迁居、婚嫁、工作变动等而无法再访，因此，再访应遵循需要与可能相一致原则。

访谈作为测量性格的方法与问卷法相比，其优点在于：（1）该方法具有较高的灵活性与伸缩性。研究者能随访谈情境的发展采取灵活多变的技巧（如引导、探询等）有目的地控制交谈方向，并从不同角度与侧面将交谈引向深入，使整个交谈过程始终沿着原先设计的目标有计划地展开，以搜集到丰富的能反映被访者灵魂深处的观念、感情方面的材料，这对于探讨性格特征的因果联系与发展趋向极为有利。（2）访谈法能适用于各种类型的调查对象。只要有正常思维能力和口头表达能力的被访者（包括文盲、半文盲和盲人等），通过访谈都能为研究者提供事实材料，在这方面，访谈法大大优于问卷法。

访谈法的不足之处主要反映在三个方面：首先，访谈法与问卷法相比，需要投入较多的人力、财力与时间。访谈须与被访者直接面谈，因而难度较大。调查范围较广的研究课题，需投入大量人次是显而易见的。由于访谈费时，研究进程耗时过长，各项支出会相应增加。其次，相对于问卷法，访谈法的可变因素多、干扰因素大，因而能否获得丰富、可靠的性格材料主要取决于研究者的知识水平、访谈技巧、应变能力等自身的素质条件。不同的研究者所获得的材料在质上、量上相差极大，一个经验丰富的研究者一经访谈便能获得真实、具体、准确而完整的性格材料；反之，就只能收集到一些表面的、散乱的、虚假的材料。此外，被访者即时的主观状态（如机体状况、情绪状态、理解能力、态度、动机等）以及客观因素（如气候、环境、人际心距等）都对交谈有深刻影响，只要其中的某一因素对被访者不利，就会降低他（或她）与研究者的合作水平，进而影响到被访者所提供

的材料的丰富与真实性程度。第三，访谈会使某些被访者产生后顾之忧。对于某些敏感性、尖锐性、隐私性问题，极大多数被访者愿以无人知晓的匿名形式给予真实的表露，而在访谈中除非被访者对研究者完全信赖，否则设防之心是难以彻底解除的，这样势必会影响被访者所提供的材料的真实性。

由上述可见，访谈法与问卷法在获取性格材料方面各有利弊，因此研究者应将这两种方法结合起来使用。利用问卷法，使搜集材料的范围大大扩大，并通过对回收材料的统计处理，实现对材料的定量化分析。此后，利用访谈法，通过对某些研究对象的专访，进一步对定量化结论作出质量分析与鉴定。这样才能使所获得的材料具有较高的信度与效度。

五、投射法

该类测量在临床心理学中使用十分广泛，它是通过给被试看一些模糊的刺激材料，使被试在不知不觉中将自己的感情、愿望和思想等内容投射其中，并以此去分析、捕捉被试性格的各种特征，进而对其性格作出鉴定的一种有效手段。该类测验中最具代表性的是罗夏墨迹测验（Rorschach Inkblot Test，简称 RIT），其设计思想是投射。这个测验是让被试看 10 张由墨汁染成的图画的卡片，如图 8-1 所示。每张卡片都让被试回答诸如“你看见了什么？”、“这可能是什么？”、“这使你想起了什么？”之类的问题。在被试回答全部 10 张卡片之后，请他再对每一张卡片指出并解释他回答的内容是根据图片中的哪个部分得出的，以此来确定被试的人格。

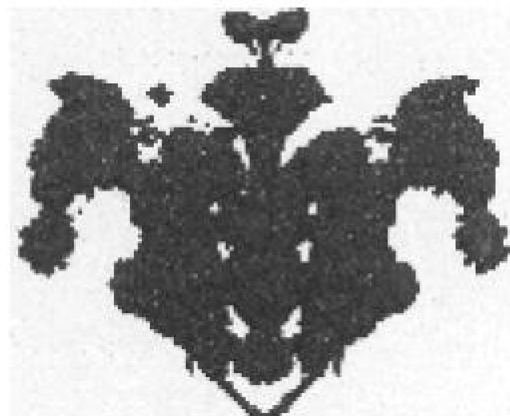


图 8-1　墨汁图

罗夏墨迹测验以两种假说为前提：第一，每一个举动、表情和反应都带有性格的痕迹，即个人所作的每一反应都在表现他的性格，都是内在性格的一种投影；第二，每一个反应都有旁支细节延伸至测验以外的行为，亦即被试处理测验刺激的方式和他应付环境中重大事件的方式，两者有平行关系。因此，罗夏的投射测验所具有的结构严明、隐蔽以及自发的特征，能使被试在不太觉察到测验目的的情况下引发出广泛而多向度的主观反应，从而对被试的性格作出评量。

罗夏墨迹测验的程式大致可分为四个阶段：（1）自由反应阶段。即被试接受无任何暗示性的标准指导语和墨迹图像后，以图中所见进行自由联想。检查者则尽量详尽地记下被试所有言语反应与动作表情，同时记下呈现图版之后到作出第一个反应的时间，以及对一张图版反应终了的时间。其间，被试如有提问，应尽量暧昧地回答。被试如表现出不安，则中断测验，使其平静，同时记下不安的情况和内容。这种不安可能与被试所持图版的特别刺激有关，也可能与被试具有特殊意义的反应有关，还可能与测验场合的环境刺激有关。（2）提问阶段。为了对被试在自由反应阶段所隐藏的想法进行确认，在提问阶段可模糊不清地向被试提出两类问题，即有关领域的和有关决定因子的问题。前者是指，请被试说明所知觉到的概念是墨迹图像领域内的哪个部分；后者是指，请被试说明所知觉到概念的决定因子（如形态、运动、色彩、浓淡等），以证明或排除某一（或某些）决定因子的存在。

检查者对被试所提的问题，必须具有明确意图，即为设计记号化而提问。所谓记号化就是将罗夏墨迹测验所记录的资料进行分类，使资料的处理简单化。因此，检查者在提问时不仅要确认该提问有什么样的记号，而且必须充分了解该记号所具有的解释上的含意。（3）类比阶段。该阶段只有在提问阶段还未充分搞清记号化问题时才使用，因此是否经历该阶段应根据实际情况而定。该阶段主要询问被试对某个反应所使用的决定因子是否也用于其他反应，及被试对使用决定因子的态度。（4）极限测验阶段。为搞清某些人格潜因，而测验记录本身又没能给出充分根据时，检查者在该阶段可制造一种非常构造化的、几乎不加任何限制的场合，就某些问题对被试进行直接提问，加以确认。这样，检查者就能从被试的解答中获取相当充分的信息。

罗夏墨迹测验中，凡被试的反应都应给予记号化。然后，对被记号的反应加以量的分析、序列分析和内容分析，最后给出解释。此外，对被试的反应作记号化归类时，容易发生两难倾向，即反应若在某个记号与其他记号的临界情况下，容易发生意见分歧。这种意见分歧将影响测验效度，因此应尽量利用信度高的分类体系，使不同的检查者对同样倾向的反应能作出大致相同的分类。

从罗夏墨迹测验程式中，我们能发现该种测验的三个优点：第一，该测验能使被试不知觉地将自己真实的性格特征暴露出来，这为分析被试性格的各层面提供了条件，也为预测或推断被试在其他场合的行为模式提供了依据。这种性格的投射测试在一定程度上克服了问卷法的缺陷，因为在问卷法中某些探测目的尽管可以通过巧妙的问卷设计使其迂回隐蔽，但问卷项目的含义则须十分明确，否则被试无法填答。因而对于某些敏感性问题被试往往会有意进行防卫，致使研究者难以获得真实的材料，而罗夏墨迹测验则可避免这种不足。第二，人格投射的反应方式是自由的、富有变化的，因而有可能对测验结果进行多方面的解释。第三，人格测验使用墨迹图像或其他图片，也便于对没有阅读能力的被试进行施测。

不过，罗夏墨迹测验也存在一些不足：（1）客观的记分比较困难，解释结果需要主观判断，缺乏效度，容易使某些检查者陷入矛盾与困境之中，其判定结果完全依附于检查者的临床经验及其施测技巧；（2）该测验以个体施测为主，如要收集众多被试的资料，则需花大量时间；（3）检查者的态度易对被试的反应施以影响；（4）该种测验对特定行为不能提供较好预测。

除了罗夏的墨迹测验之外，主题统觉测验（thernatic apperception test，简称 TAT）和描绘法也属投射法。主题统觉测验是美国心理学家默瑞（Murray H. A.）发明的，测验中包括 30 张以人物为主的图片，由被试从中挑选 20 张。主试依次向被试展示 20 张图片，并要求被试以图片内容为主，根据个人经验编造故事。而描绘法主要是给被试一个指定的主题（如“没有果实的树”），让他来描绘一幅画，把他的描绘作为心理分析的象征并加以解释。

第四节　现代人应有的性格特征

为了更好地学习、工作、生活，现代人应具有哪些性格特征？为什么应具有这些性格

特征？搞清这类问题有助于青少年自觉地培养这些性格特征，也有助于他们更好地适应现代社会。下面剖析几种现代人应有的性格特征。

一、独立

独立性格的基本特征是有高度的自主性和明确的是非标准，不屈服于周围的压力，不随波逐流，能依据自己的认识与信念，独立地采取决定和执行决定。由于性格是相对稳定的，因而一个人所具有的独立性格往往能体现在其各种行为方式中。例如，学习时，他们能独立思考，灵活地运用已经掌握的知识经验，解决学习中碰到的困难，独自完成各项学习任务；生活中，他们能自主安排自己的个人生活，并凭借自己所能，妥善处理生活琐事；工作中，他们敢想、敢说、敢干，能独立地提出问题与解决问题，具有开拓创新精神，乐于承担富有挑战性的工作。

独立性之所以是现代人应有的性格特征，是因为开放、竞争、进取的时代特征要求人必须有独立性，独立性使人敢于开拓创新，这样才能在激烈的竞争中另辟蹊径，在事业中有所成就。反之，缺乏独立性格的人则容易接受别人的暗示，为别人的言行所左右，人云亦云，或左顾右盼、犹豫不决，不敢果断行事。这种人显然无法把自己的潜力充分发掘出来，更无法开创事业的新局面，只能成为当今时代的弱者。

独立性格是自身有意培养的结果。一个人要想使自己具有独立性格，最为关键的是要在日常生活中从小事做起，尝试着靠己所能独立地解决面临的种种问题。因为独立自主的态度及其相应的行为方式是在实践中形成与定型的，只有当自己的大脑皮层上形成了暂时神经联系的复杂而稳固的系统，才能构成个人稳定、独特的行为方式，才能在学习、生活、工作中表现出独立的性格。

二、自信

自信是一种对自己态度的性格特征。常表现为，相信自己的价值，相信自己具有某种才能，相信自己能找到实现这种才能的途径，相信自己可以通过发挥自身才能来改变客观事物。因此，自信者凡事都会尽力争取，有一种当仁不让的主动精神。

自信是事业成功的基本条件之一。一个人只有相信自己，尊重自己，认可自己，才能体会到自身的价值所在，才能激发自身的力量。凡事尽力争取，才会有坚强的毅力，克服面临的种种困难才能在事业中有所成就。在当代社会竞争十分激烈的态势下，事业的成功与否，在很大程度上取决于一个人的主动精神。如在事业中能主动出击，并锲而不舍地坚持努力，成功的可能性就大得多。而一个人主动性发挥的内在动因之一，就是自己对自己要承认与认可，在充分相信自己能够成功的前提下，才会在实践中尽力而为。这样，自信就决定了人的主动精神，决定了一个人的追求与勇气。当然，自信必须建立在对自己能作客观认识与评价的基础上。任何不切实际地高估自己的实际能力都是有害的，因为盲目乐

观，终究无法使幻想成为现实。

如要建立自信，首先要努力学习，掌握丰富的知识经验。一个人有了丰富的知识经验，掌握了事物的本质与规律，在实践中就容易取得成功。而每一次成功都会增加一份自信。以自信为内在动力，更有利于克服困难，取得更大成功。在成功与自信的轮番推动下，自信心就会越来越强。反之，如一个人没有真才实学，缺乏解决实际问题的能力，只是盲目自信，其结果必然会在实践中受挫。而每一次受挫都可能成为对自信的冲击和伤害，长此以往，只会减弱自信而无法增强自信。

其次，要看到自己的长处或优点，这对于建立自信是非常重要的。每个人都有长处与不足，每个人在以往实践中都有成功与失败的经历。但如一个人总看到自己的缺点与不足，经常体验失败的感受，抱怨自己无能无知，那么他的意志会越来越消沉，凡事无法树立起必胜的勇气，这种人是无法建立自信的。所以，一个人对自己应有积极的自我评价，应学会欣赏自己的长处，敢于经常展示自己的才能，这种自我欣赏和展示对保持与增强自信心是十分必要的。

第三，金无足赤，人无完人。一个人不可能样样都行，因而一个人不可能要求自己什么都行，亦即对自己的要求不能过高。如果一个人凡事都要求自己达到最高水平的发挥，那么期望越高，很可能会失望越大，一旦愿望不能实现，反而会使自己的信心遭受重大打击。如果过高的期望致使自己经常遭受失败，那么将会不断地减弱自信的程度，这对于培育自信是非常不利的。

总之，增长自己的知识经验，不断提高自己解决问题的能力，经常看到自己的优点与长处，不对自己提出不切实际的过高要求，对于维护与增强自信是十分必要的。

三、坚韧

坚韧是性格的意志特征。有关坚韧的表现及其培养途径，将在本书第九章中作详细介绍。

四、自制

自制是调控自身行为方向的性格特征。具有自制力的人，能不为他人所诱惑，自主地决定行为方向，并能克服主客观方面的种种干扰，将学习、工作贯彻到底。

自制力是意志特征之一，因而有关自制力的具体表现，其重要意义以及如何培养良好的自制力，将在本书第九章作详细阐述。

五、合群

合群是指善于交往，能与人和睦相处。合群作为对待群体与他人态度的性格特征，在

现代社会中具有重要意义。任何个人都是社会系统中的一员，不可能孤立地存在于社会之外。一个人要学习、工作、生活，必须同他人发生这样或那样的联系，于是便形成了各种不同层次、不同性质和不同规模的团体。团体中的每个成员都存在一个与他人的关系问题，是归属于团体、善于交往、和睦相处，还是离群独处、孤芳自赏、孤僻敌对？这个问题的答案显然是前者。尤其在竞争社会中，要提高生活质量，要在事业中有所成就，更应具有合群的性格特征。合群才能得到别人的关心、支持、友谊、合作与欣赏；合群也能使自己感到安全、有依靠，增强生活和活动的勇气；合群更能通过相互交流，传递信息，增进彼此间的了解，体验到愉快与幸福。

如何培养合群性格？首先，要正确看待人际交往，认识到合群对现实生活的重要意义。这样，才能主动地持开放态度，不封闭自己，愿意敞开内心世界，积极参与交往，成为群体中的一员。而个人在群体中所获得的信任、尊重以及生活的乐趣，更能强化自己的合群意愿，久而久之，活泼开朗、乐于交往的合群性格便能得以塑造。其次，要掌握交往技巧。如果一个人有合群意愿，但缺乏交往技巧，在实际交往中屡遭失败，结果便会转向退缩消极、孤僻内向、离群索居，不愿再与人交往，长此以往，便会形成不合群的性格特征。再次，对交往要抱有诚信态度。合群的性格是交往实践的产物。一个人即使有与他人主动交往的意愿，但集体成员是否愿意与你交往，在很大程度上取决于你的诚信。一个人如能与人为善、诚实守信，能客观评价他人，同时实事求是地对待自己，就容易取得别人的信任。在彼此间坦诚交往的基础上，才能形成相对稳定的人际关系，展开频繁的人际交往，处在这种群体中的成员显然有助于增强他们的群体意识，促进合群性格的培育。

六、创新

创新是民族的灵魂，也是社会对个人提出的要求。创新的性格特征是在上述几个特征基础上更高层次的要求，其基本特征是独立、自信的人坚韧地通过艰苦努力打破已经不合时宜的束缚，寻求符合时代特征的事物。

创新的性格与三种心理特征关系异常密切：第一，成就动机，即人们在完成任务中力求获得成功的内部动因。只有人们认为自己的创新行为有意义、有价值时，才会对此不懈追求直到实现创新。所以，没有强烈的成就动机和创新的欲望，创新是无法进行的。第二，怀疑和批判的精神。大多数人受到为某些陈旧思想和观念的影响与束缚，容易在思想上形成因循守旧的惰性，对新事物缺乏热情，并且可能会产生抵制情绪。这就要求创新者能有勇气突破习惯思维，敢于提出怀疑和批判。第三，坚强的意志品质。创新的过程中会遇到各种各样的困难，要承受到来自各方的压力，而且创新的结果也未必尽如人意，所以要始终保持坚韧顽强、吃苦耐劳的意志品质，并不断调适自己的心理状态。

第五节 性格异常及矫正对策

一、常见的性格异常

生活实践与环境影响既能塑造良好的性格特征，也可能使人形成种种心理障碍，表现为性格异常。性格异常与情绪性疾病有较大区别。性格异常者通常没有焦虑症与情感症患者那种强烈的情绪折磨或极度的情绪痛苦，也不会丧失同现实社会的接触。但是，由于性格异常者会表现出社会所不能接受的生活准则与不道德的行为方式，并可能影响社会、触犯法律，结果可能破坏与毁灭其自身的正常生活。

吸毒、酗酒与性变态是性格异常的行为反映。现代社会中，有些人需喝烈酒或注射毒品（如海洛因、可卡因等），酒精与毒品成了他们生活中的第一需要与依赖物，否则就难以继续生存。为了能筹集到相应的钱款，满足自己的酗酒与吸毒的需要，有些人不顾道德与法律，采取种种不道德的与触犯法律的行为，对家庭、集体、国家造成严重危害。性变态则是指不经由正常的性行为方式去寻求性满足的性格异常现象。其行为表现多种多样，有人从寻求与异性有关之物中获得性满足（恋物癖），有人从穿戴异性衣服中获得性满足（异装癖），有人在公共场合暴露自己生殖器获得性满足（露阴癖），有人从对异性虐待或愿受虐待中获得性满足（虐待狂），有人的性兴趣在于幼童（恋童癖）。此外，还有对他人直接构成伤害的强奸、乱伦等。这些行为方式中有些既违背伦理道德又触犯法律，因而对社会有危害性。

性格异常也表现为种种形式的人格障碍。例如，不能很好地适应生活的需求与应激事件，不能同别人和睦相处，因自己的错误而责怪他人；经常嫉妒他人，脾气容易激发且有攻击性；极端依赖他人，完全不能自助；工作极为刻苦，很难放松等。尽管人格障碍未被视为神经症，但会妨碍他们正常的生活。

性格异常中最为严重的是社会病态人格。这类人从不考虑他人，不讲良心，无责任之心，为利己目的而伤害他人时也不感到愧疚。他们对人冷漠，从不关心他人，但却要求别人关心与信赖他们。他们毫无羞耻之心，因而惯于说谎、欺骗、偷盗。他们情绪冲动，甚至不考虑行为后果，为了发泄自己心中的不满，经常采取暴力行为，直至斗殴、凶杀。可见，这类人对他人与社会有极大的危害性。

二、性格异常的成因

按现在所知，性格异常的成因是多方面的，但主要是由于家庭与社会的影响。就家庭而言，如果孩子在幼年时期就得不到父母的关爱，甚至受到父母的虐待，致使孩子从小就

不以父母为楷模，也无法从父母那里学到应有的道德规范与社会良心，这种孩子的性格就无法获得健全的发展。同样，如果父母对孩子过分苛刻，经常训斥、打骂，受到的惩罚太多、奖励太少，孩子为了逃避惩罚，往往以说谎自卫，或努力寻找逃避惩罚的方法。他们即使犯了错误，也不改正错误，而是想方设法试图逃避父母的惩罚，这种错误的行为方式如得到保留，并逐渐内化而定型，就会形成异常的性格特征。相反，如果父母对子女过分宠爱，百依百顺，有求必应，其结果是使孩子变得任性、自私自利、极端自我中心主义，完全不体谅别人的感受。长大后就可能不关心他人、集体与社会，无同情心，无责任心，即使损害了他人的利益，也无自责之感，甚至发展到不讲道德、良心，行使偷盗、凶杀等犯罪活动，成为社会的公害。因此，如追寻渊源，性格异常相当一部分是家庭教育不当的产物。

就社会方面而言，人在12～17岁左右为性格定型时期，此时的青少年由于强烈的好奇心所致，与社会接触开始频繁。社会对他们的影响不断增强，各种社会现象通过各种渠道开始影响他们，而他们对外界刺激又特别敏感，情感丰富、好奇、富幻想、易受暗示，但辨别是非的能力却不强，往往易用简单的经验去认识与处理复杂的社会现象。因而，对社会不良影响的抵御能力较弱，表现出较大的可塑性，在错误行为方式的教唆下，很容易习得异常的性格特征。加之，该年龄段的青少年性机能开始成熟，第二性征开始出现，处在青春闭锁期，存在对异性的内心探求与外部疏远的矛盾心理。该时期的青少年极易受外界不良现象的诱惑，导致性格扭曲，性行为异常，从而走上犯罪的道路。所以，家长、教师与社会各组织应对性格定型期的青少年特别关注，要加强对他们进行生理知识、道德品质、理想信念教育，以帮助他们形成良好的性格特征。

三、性格优化的途径

鉴于上述分析，优化性格的途径必须从个人和社会两个渠道双管齐下，才能帮助个体优化性格，使之符合社会的要求。

1．从个体自身角度

18岁以上的青年作为正式一员步入社会时，主体性格已经定型。他们已有一套较完整的、稳定的、鲜明的对人对己对事对物的基本倾向，他们较少受到外界环境的影响，而会更大地影响于社会。此时，如已形成了不良的性格特征，自己也认识到不良性格特征的危害性，欲优化与矫正自己的性格，往往需要经历相当长的时间。不过，由于性格具有可塑性，因而通过主观努力，优化、矫正性格还是可能的。性格的优化与矫正归根到底需通过自我调整：一是通过调整处世原则来转变性格发展的方向；二是通过调整行为反应，以正确的行为方式来取代原有的行为方式，并使之习惯化，缓慢地改变性格特征。

（1）调整处世原则

相对而言，调整处世原则对于优化、矫正性格能起更为有效的作用。性格是对现实的态度及其相应的行为方式，而人的态度与行为都依附于人的处世原则。人接触到任何事物，总要以自己的处世原则对其作出评价，以决定对它的态度，进而影响主体表达态度的行为

方式。例如，一个人如遵循利己原则，遇到对己有利的事就会采取积极态度，而对己无利的事则会采取消极态度，进而表现出与原则、态度相一致的行为方式。所以，处世原则在很大程度上能对性格起定向作用。正因为如此，调整了自己的处世原则，就会使性格发生相应改变。要改变自己消极的性格特征，可以从调整自己的处世原则着手。

处世原则集中反映了人的世界观、人生观、价值观（简称“三观”）。世界观是人对事物的总的根本看法，人生观是对人生的意义、社会责任、生活态度、行为原则的基本观点，价值观是人对事物价值性的评判标准。可见，“三观”都影响人对事物的态度及行为方式，是个人行为的调节器，决定性格的发展方向。一个人树立了正确的“三观”，就有利于优化自己的性格，同样也有利于矫正消极的性格特征。例如，树立正确的人生观，能将个人利益与集体利益、国家利益相联系，从而有助于塑造关心他人和集体、愿意履行对社会与集体的义务、待人坦率、有同情心、体贴人等良好的性格特征，同时转变与此有关的不良性格。

要树立正确的“三观”，就要学习科学知识与理论。在生活实践中，如能遵循伟人的处世原则，并以此激励与鞭策自己，即采用自居激励的方法，也有助于树立正确的“三观”。因为，伟人的处世原则是正确“三观”的具体体现。由于自居激励者是在实践中按自己崇拜的原则与方式行事，即将正确“三观”的原则性融化在行为之中，因而自居激励对于纠正错误行为、矫正不良性格具有直接意义。平时，青年人尽管对未来有美好的设想，也希望自己成为一个性格优化的人，但由于经验不足，又缺乏指导，在外界影响下，容易形成一些不良的性格特征。而自居激励则为自己树立了一个学习榜样。在伟人的优秀人格的引导下，自己的性格发展就有了明确、清晰的方向，这就是所谓“学有榜样，行有方向”。此外，自居激励既有定向作用，更有激励效应。在方向、目标明确的前提下，一个人只要追求目标，就能对自己起到激励作用，促进自我调控，向既定的性格发展方向努力。许多青年人将伟人的格言作为座右铭，或压在写字台玻璃下，或贴在墙上，为的是时时提醒自己，以控制自己行为，久而久之，习惯成自然，得以铸造成良好的性格特征。

（2）改变行为反应

矫正不良性格的另一种方法，是直接改变行为本身，通过主观努力，逐渐使良好的行为方式内化，成为性格特征。“系统脱敏法”就是矫正不良性格的有效方法之一。“脱敏”指摆脱过分敏感。对事物敏感自然属一种良好的行为反应，但如果过分敏感，就是一种不良的性格特征。因为，过分敏感容易引起心理异常反应，在人际交往中容易产生猜疑、不合群、孤僻、人际关系紧张等，利用“系统脱敏法”能改变过分敏感状况。例如，一个学生要改变内向、胆怯、不敢在大庭广众讲话的不良性格，先可以在小范围人群中试着发言，然后，逐渐扩大范围，从小组发言到大组、班级发言，再到年级乃至全校发言。随着人群范围扩大，失常反应逐渐消除，正常反应逐渐增强，最终使自己对原来敏感的刺激习以为常，内向、胆怯、羞于讲话的性格特征就此得到矫正。

2．从社会角度

矫正不良性格还必须通过整个社会环境的熏陶和教化。

第一，可以利用环境的潜化作用。人的性格主要是在家庭、社会、学校等环境影响下，

潜移默化地形成的。这说明，环境影响尽管是一种外因。但却能通过人的内因塑造性格。既然如此，一个人如果在环境影响下形成了某些不良性格，那么有意识地利用环境的潜移默化作用，同样能达到矫正不良性格的目的。例如，有意结交一些素质良好的朋友，形成一个志同道合的小团体。在团体气氛的感染下，久而久之，无论是言行举止、学习和工作热情，还是性格的意志特征，都会有所改变。最终，积极进取、文明高雅、勇敢顽强、乐于合作、活泼开朗等良好品行经内化而成为性格特征。一个人在家庭、学校（或单位）等不同人际环境中扮演的角色往往不同，而不同人际环境对同一个人的要求也不尽相同，这种要求实质上是一种无形的控制力量，迫使你要扮演好相应的角色。为此，利用角色扮演就能达到优化性格的目的。例如，一个学生要想改变自己原有的依赖性强、不善交际、缺乏自信的性格特征，就可主动竞选班长职务，争取扮演班长这个角色。如果当上了班长，那么在集体舆论与评价的压力下，自己就会努力成为一个称职的班长。经过一段时间的这种角色扮演，就能使自己在实际工作中，逐渐形成独立、自主、善交际，自信自强的性格特征。

第二，应当致力于健全各项社会制度。良好的社会法制制度能约束和规范社会成员的行为，通过正、负强化方式可以矫正个体的性格；健全教育制度更为重要，学校为社会成员提供更多的受教育机会，学校教育不仅要完成教书任务，更应当义不容辞地承担起育人的重要使命；完善社区建设制度也十分重要，应发挥社区的独特功能，大力发展社会工作，组织有专业背景的人员成立志愿者帮教队伍，因地制宜、因时制宜地为大众提供心理咨询和调适的帮助。

第九章　意志与行为决策

第一节　意志概述

一、意志与意志行动

依据对客观事物的认识，先在头脑中确定行动目的，然后根据这一目的，有意识地支配与调节行为，并克服各种困难，力求实现预定目的的心理活动，称为意志。

意志是人类特有的心理现象，它是主观能动性的体现。动物在适应活动中，虽然也作用于自然环境，但它们的行为是盲目的无意识的。正如恩格斯所说："动物仅仅利用外部自然，单纯地以自己的存在来使自然改变。"因此，动物不具有主观能动性，自然也就不具有意志。人却完全不同，人能有意识地、积极地、有目的地和顽强地变革客观过程。而且"人离开动物越远，他们对自然界的作用就越带有经过思考的、有计划的向着一定的和事先知道的目标前进的特征。"人为实现预定目标所表现出来的这种调节自我、克服困难的主观能动作用，就是意志。

意志常以语言和行为表现出来，称为意志行动。意志行动有两个基本特征：其一，与目的性、计划性相联系。所谓目的，就是预想的行为结果；所谓计划，就是预拟的行为步骤。人在开始行动之前之所以能够有意识地确定行为目的和制定行动计划。并非单纯属于认识过程，而主要是从已有认识能动地指向未来实践的准备过程，该过程是整个意志过程中的一个必要的组成部分。所以，人的意志是与行动的目的性和计划性密切联系着的。正是这种目的与计划性，才使人能发动有机体作出符合于目的的某些行为，同时制止那些不符合目的的行为；其二，与克服困难相联系。人在实现预定目的的过程中，遇到困难，而又能坚强不屈和深思熟虑地采取合适行动去加以克服时，才体现出人所特有的意志作用。所以，意志行动是和克服困难相联系的，一个人的意志强弱也是以所克服的困难的大小为衡量标准的。困难有两种，一种是内部困难，即思想中的困难，表现为头脑中同时存在的两种相反的动机、目的和愿望的矛盾斗争。另一种是外部困难，即人在活动中所遇到的客观条件的障碍。通常，意志坚强的人遇到困难时，会认真分析困难现状和解决困难的可能性途径与方法，并通过意志努力，将困难克服。反之，意志薄弱者则会畏缩不前、束手无策或被困难所吓倒。

意志和认识、情感是相互联系、相互制约的。认识过程是意志产生的前提，一个人之所以能够在行动之前有意识地确定行动目的和制定行动计划，是与他所作的抽象思维和积

极的想象分不开的，亦即与他的各种认识活动是分不开的。同样，认识也离不开意志的作用，人的各种认识活动都会不同程度地与相应困难相联系，致使不同的认识活动中都须付出一定的意志努力。意志和情感也密切联系，人在遇到困难和克服困难过程中总会体验到相应的情感。由于体验到的情感的性质不同，人的意志行为会受到不同程度的影响，尤其是各种消极的情感和有害的情结状态会对意志发生负面效应。诚然，消极的情感，情绪并非是无法制驭的，只要能发挥意志作用，则完全可以防止和控制。现实中，意志坚强的人即便受到强烈的消极情绪的影响，仍能及时加以制止，这充分说明：理智能战胜情感。

意志在现实生活中的重要意义主要体现在两个方面：第一，意志能影响学业和事业的成败。我们所进行的学习和各项工作都不可避免地会遇到不同程度的困难。面对困难的阻拦，一个人能否坚持自己的工作或事业，最终实现自己预定的目标，在很大程度上取决于他是否有顽强的意志和不怕困难的精神。一个能够发挥意志作用，立志克服一切困难的人，才能冲破种种阻难，开拓工作的新局面。反之，在困难面前退缩不前或中途妥协、甚至放弃目标者，则会终生碌碌，一事无成；第二，正如马克思所说："在科学上面是没有平坦的大路可走的，只有那在崎岖小路的攀登上不畏劳苦的人，才有希望到达光辉的顶点"。意志能影响自我完善程度。在克服自身缺点、实现自我完善中，意志的作用也是不可忽视的。只有那些意志坚强者才会正视自己的弱点，并下定决心勇于改过，长此以往，自身的弱点就会逐渐被克服，自我因此而逐渐趋于完善。相反，意志薄弱者只会勇于检讨而怯于改过，他们缺乏改正缺点的真正勇气，结果弱点始终存在，在自我完善过程中毫无进展。

二、意志的基本特点

意志有三个特点，即能动性、调节性和依存性。

1．能动性

由于意志受意识所控制，而意识具有能动性，能动性也就成了意志的基本特点之一。

意志的能动性建立在对自我正确认识的基础之上。一个人只有了解了自身与客观事物之间的复杂关系，才能清醒地意识到该这样做而不该那样做，这样做的后果将会怎样？以在选择自身行为方式时，具有明确的目的性，从这个意义上讲，人在进行任何活动之前，活动的目的和结果就以观念的形式存在于头脑中，并以此作出计划，指导行动。当然，观念形式的工作方案或计划仅是一种预期，在实际执行中会遇到许多复杂的情境，会面临各种问题或困难。此时，须客观分析具体情况，必要时须主动修改原有方案或计划，并对自身行为进行调节、控制，经过克服困难，力争实现预定目标。这一系列具能动性的行为表现就构成了人的意志，能动性因此而成了意志特征之一。

2．调节性

意志对行为方式进行选择，强使符合目的的行为沿着预定目标持续进行，即为意志的调节性特点。

人的行为是一种自觉能力的对象性活动，然而在其发展过程中，必然会遇到来自行为主体内外种种因素的影响。其中影响行为活动状态和过程的主要因素之一就是种种困难。

引起困难既有主观原因也有客观原因。行为主体知识经验的有限及其思想方法的缺陷等都会在一定程度上使行为活动陷入困境。而条件与环境方面的限制也会使行为活动受到种种阻难。困难容易使人丧失兴趣，滋生畏难情绪，进而使原先的行为方向失去控制，这就需要利用意志对自身行为加以控制与调节。

意志对行动的调节可分为发动和制止两个方面，即推动人去从事达到预定目的所必需的行为，或制止与预期目的相矛盾的行为。通过对行为的支配或调节，人才能实现预定的行为目标。例如，期末考试阶段，一个学生如要取得优良成绩，必须下决心对自己的行为取向加以调节、控制，即强使自己专心于复习功课，同时抑制自己从事其他活动的愿望或行动。通过这种发动和制止作用，意志实现着对自身行为的支配和调节。

意志不仅能调节外部行为，还能调节人的心理状态。当人处在紧张、危急的情境下，克服内心的慌乱和恐惧，强使自己保持镇定时，就体现出意志对情绪状态的调节。诚然，意志对注意力的调节更具现实意义。从学习、工作、生活的环境来看，没有一点干扰的场合几乎是没有的。我们周围总会有这样那样的干扰因素来影响我们的注意力。这种干扰因素可能是无关的声音，可能是其他使人感到强烈兴趣的事物，可能是分散注意力的视觉刺激物（光线、闪电等），也可能是自然因素的作用（炎热、寒冷等）。这些对注意力有干扰作用的外界因素有时是单一的，有时是综合的，它们对注意力起着分散作用。还有，一个人自身的内在因素也会对注意力的保持与否施以影响作用。对注意力起干扰作用的内部因素，可能是个体自身的某些状态（如失眠、困倦、饥饿、病态等），也可能是某些无关的思想情绪（如喜、怒、哀、乐等）。这些来自个体自身的干扰因素有时更强于外部干扰因素。因为，当遭受外界干扰时，我们能采用各种方式去减弱这种干扰，或另辟安静的环境继续从事工作、学习。但任何雅静的环境都丝毫不能减弱来自个体内部的干扰。因此，为了保证自我随时随地都能专心地学习、工作，除了可以在客观条件方面作些调整外，主要依靠自觉调节自己来维持高度的注意力。也就是说，必须努力使自己获得能抵制各种干扰因素的主观条件，这种主观条件就是自己的意志。意志的特征之一就是能克服困难，推动人去从事达到预定目的的行动，制止与预期目的相矛盾的行为。意志对注意力的作用主要反映在对分心的克服。分心是指注意力离开当前必要的活动而转到与活动无关的事物上，使人不能长时间把注意力稳定在应该注意的事物或活动上，结果明显降低了学习、工作的效率。意志对于注意力的控制作用，不仅是必要的，也是可能的。心理学家曾做过一个实验：主试者故意在干扰性刺激（包括汽车的笛声、铃声、喇叭声以及由留声机放送的音乐等）综合作用的环境中，要求若干被试者去完成一系列比较复杂的脑力工作。实验结果证明，凡是具有坚强意志的人，在这种极其嘈杂的条件下，仍能像在安静的环境中那样集中自己的注意力，迅速而高质量地完成所指定的工作。只不过在这种嘈杂的条件下工作，要比平时更费精力，因而更容易产生疲劳。在现实中以意志来强行控制注意力的事例比比皆是。据说，俄国大作家果戈理的杰作——《死魂灵》的第一章就是在一个酒馆里写成的。当时，滚动的木球声、各种语言的喧嚷声、服务员的奔跑声混杂在一起，加上令人窒息的烟雾，使人难以忍受。然而果戈理却一直没有离开自己的座位，并一口气写了整整一章。值得欣慰的是，他认为这一章是整本书中最理想的一部分。由此可见，任何干扰性刺激都不具有

必然能使人分心的魔力，即使在极其嘈杂的条件下，也不一定就不能够继续专心地从事学习与工作，关键在于一个人能否成为自己的注意力的主人。所以，分心问题，实质上也就是意志的强弱问题。在平时只要敢于磨练自己的意志，锻炼“闹中求静”的本领，持之以恒，那么意志的“获得性”将使你无论在什么条件下都能稳定自己的注意力，都能以惊人的效率从事学习与工作，而不受内外干扰因素的影响。

3. 依存性

人的意志只有在认识客观规律且尊重客观规律的前提下，才能发挥其应有的作用，实现其预定目标，这就是意志的依存性特点。

意志是意识的能动方面，人在意志活动中，常能意识和体验到行为目标和行为方式的自主选择性，这就使一部分具有唯心主义倾向的思想家错误地将意志看作是一种能超越客观现实的纯粹的精神力量，它可以不受任何客观规律所制约，具有“绝对自由”的特征。显然，这种观点是极其荒谬的。事实上，人之所以在现实面前能表现出一定的自由、表现出意志的作用，以至成为现实的主人，乃是由于人掌握了客观规律，并善于利用规律的缘故。客观世界中的任何过程的发展，无论是自然过程、社会过程或心理过程都具有一定的规律性。人如要变革任何客观过程，以实现预定目标，就必须使自己的主观认识符合于客观过程的规律性，否则就会在实践中失败，无法实现预定目标。所以，意志既是自由的又是不自由的。人能按照自己的意愿自主地能动地确立目的、发动或制止某种行动、选择行为方式，就此而言，意志是自由的。但是，意志行为最终能否实现，则取决于行为者对客观规律的把握程度。如意志行为离开自然和社会规律，自然会到处碰壁，走投无路，就此而言，意志又是不自由的。可见，在相对的有条件的意义上，意志是自由的；而绝对的意义上，意志是不自由的。

三、意志的心理过程

意志行为的心理过程是指意志对行为的积极、能动的调节过程。按其进程可分为两个阶段，即采取决定阶段和执行决定阶段。

1. 采取决定阶段

采取决定阶段是意志行动的初级阶段，该阶段是在人脑中完成的。整个阶段包括三个步骤，即动机的确立、目的的确定、选择方法和拟定计划。

恩格斯曾指出：“就个别人说，我的行为的一切动力，都一定要通过他的头脑，一定要转变为他的愿望和动机，才能使我行动起来”。所以，人的行动是由一定的动机所引发，而动机的形成则以一定的需要为前提。由于人的需要是多种多样的，因此人的动机也是多种多样的。在同一时间内，如人脑中同时并存多种动机，其结果必然会引起主观意识中的动机矛盾，使人表现出彷徨不安或踌躇不定。于是，克服动机矛盾便成了意志行为需解决的首要任务。就动机矛盾而言有非原则性和原则性之区分。一个人要想及时果断地克服带有原则性的动机矛盾，不仅需要周密的思考，而且需要意志努力。因此，根据一个人在克服动机矛盾中的表现，可以确定他的意志强弱程度。

一个人只有克服了动机矛盾之后，才可能确定行为目的。不过，在人面前经常会存在各种不同的目的，因此认真分析这些不同目的对自己的兴趣程度、对社会的意义和价值所在、其实现的可能性大小等是我们对目的进行选择的基础。当我们对两种或两种以上的矛盾的目的具有相等或相近的兴趣或爱好、且对自己具有同等意义时，舍弃其中哪一个都会有很大不快或可惜，尤其是某种目的对自己有很大的吸引力而又有益于社会时，要放弃这种目的是较为困难的，此时，所产生的目的斗争是复杂的，这种斗争引起的内心冲突十分剧烈，抉择目的更需要良好的意志品质。

克服了动机矛盾和确定了行为目的后，还须依据自身的主客观条件选择实现目的的方法和拟订实现目的的计划。方法和计划是实现目的所不可缺少的，没有必要的方法和计划，要实现目的是不可能的。在选择方法和拟订计划过程中，依然存在复杂的意志行动。事实上，可供我们实现目的的方法与计划是多种多样的，这就要求我们对其作全面地权衡，其中不仅须对各种方法的优劣作出判断和研究各种步骤的得失，而且须在比较中决定如何通过自己的实际行动来有效地变革有关的客观过程，以实现预定目的。在进行这种心理过程时，必然要克服来自主观方面的种种矛盾，因而需要意志努力。

由此可知，确定一个目标，放弃另一个目标；确定一种行为，放弃另一种行为；确定一种决定，放弃另一种决定，都是意志行为的表现。

2．执行决定阶段

要顺利克服主观意识中的动机矛盾、目的斗争和方法、计划选择中的内心冲突，需借助人的意志力，而要坚定地执行决定和克服实践活动中的种种障碍则更需人的意志努力。所以，真正需要发挥意志行为能动作用的中心环节不是采取决定而是执行决定。

一般而言，采取决定而不执行决定，即使是再好的决定恐怕也是毫无意义的。因此，只要动机和目的一经决定，就应立即行动起来，下定决心采取积极行动为目的而努力。否则，很可能会坐失良机，贻误大事。然而，对于那些仅作为未来行动纲领的各种决定或暂时不具备条件立即执行的决定，则不应由决定直接过渡到执行，如果立即引向实际行动反而会带来重大损失与不利，此时，要求我们能克制自己，克服情感上的强烈体验，这就需要意志努力。

同样，在执行决定中，是否严格、坚定地按照所选定的方法和所拟计划进行也需要作出意志努力。许多人在执行决定时，一碰到困难，就妥协退缩或不断改变已采取的决定，显然属意志薄弱的表现。相反，由于原先对目的的全面性考虑不够，原定的方法和计划不切实际，致使在具体执行中，遭遇了严重挫折，甚至原定的目的已成了不可能实现的目标。此时，一个意志坚强的人，理应根据具体情况，对原来选定的方法和拟定的计划进行必要修正，坚持正确的而抛弃错误的。但一个人如此时此刻不敢对原有方法和计划作丝毫变动，或者优柔寡断、举棋不定，出现一些非常没有必要的谋虑与复杂的思想斗争，以至浪费大量时间和精力，那同样属意志薄弱的表现。

可见，人在执行决定阶段，不仅需要克服客观方面的种种困难，以便能顺利实现预想的目的，而且需要克服来自主观自身的各种消极心理，诸如动摇、怠情、优柔寡断、信心不足、情绪波动等对实现目的所产生的负面影响。因此，执行决定阶段是一个更为复杂、

更为艰巨的阶段，需要作出更大的意志努力。

第二节　意志行动的冲突与决策

一、意志行动中的四种内心冲突

一个人脑海中如果多种动机同时出现、不同目的同时存在，必然会处于矛盾状态，引发心理冲突，使人左右为难，陷入两难境地。意志行动中经常出现的心理冲突有四种：

1. 接近——接近型冲突

意志行动中当两种或两种以上目标同时吸引自己却又无法兼得，只能选取其中之一时，往往会出现接近——接近型冲突（也称双趋冲突）。例如，你进入一个新班组后，对两个同事（A 与 B）有好感，希望与他们建立良好的人际关系。而 A 与 B 也愿意与你交往，渴望建立良好关系。然而，A 与 B 之间却积怨很深，几乎处于势不两立的状态。这种情况下，你选择任何一方交往，都可能使另一方不满意。在暂时无力调解 A 与 B 之间的矛盾时，究竟选择哪一位作为交往对象，由此引起的心理冲突就是接近——接近冲突。

2. 回避——回避型冲突

当两种或两种以上目标都是自己力图回避的，却又无法兼弃，必须选取其中之一，在舍取哪一目标时，就会产生回避——回避型冲突。例如，你有一个好朋友（A），某一天 A 要求你做一件事，但你对该事无兴趣，而你拒绝 A 的请求，又怕影响双方的关系。这样，你就会陷入心理冲突之中。

3. 接近——回避型冲突

这类心理冲突是指，一个目标本身对自己有吸引力，但达到该目标的途径自己却不满意，于是，在舍取该目标时，就会陷入“接近——回避型”冲突之中。例如，自己与同班组的同事（A）关系不太好，但自己一直有与 A 搞好关系的愿望。最近，A 因病在家静养，自己很想借此机会去看望 A，以缓解双方关系。但自己又担心 A 方不会接受自己，更怕自己处于尴尬境地。究竟是否该去看望 A，使自己犹豫不决，经受心理冲突之苦。

4. 多重接近——回避型冲突

该类冲突是指，面对两个或两个以上目标，而每个目标又同时具有吸引力和排斥作用，这时就不能简单选择一个目标或回避另一目标，而应考虑多种目标中的正负效应。这种由多重选择引起的心理冲突，即为多重接受——回避型冲突，这类心理冲突经常发生在对事物的选择过程中，因为事物都可一分为二，每一事物都可能具有正负效应。例如，选择交往对象时，就可能因不同对象同时具有吸引和排斥两个方面，而引起“多重选择——回避型”冲突。

二、如何对意志行为进行正确决策

内心冲突使人处在短暂的犹豫、迷茫状态是不足为奇的正常现象，但是如果长时间优柔寡断、举棋不定，反复进行过多的复杂的思想斗争，则是意志薄弱的表现。不过，意志活动中的内心冲突迟早会引向决策，即下决心作出某种选择。要从多种可供抉择的方案中作出相对正确、合理的决断，需要知识、能力与良好的方法。

面对接近——接近型冲突时，如两种目标的吸引力有明显差别。依据“两利相权取其重”的原则，选择一个更有吸引力的目标，就能摆脱左右为难的境遇。然而，如果两种目标的吸引力比较接近，摆脱冲突相对较为困难。这时，只能选择一个勉强可以接受的目标，或者暂时放弃两个目标而追求另一折衷目标。

面对回避——回避型冲突型，只要是非原则性问题，通常依据“两弊相权取其轻”的原则，选择一个勉强可以接受的目标，尽量缓解矛盾。当然，如果原则性问题则就另当别论了。

面对接近——回避型冲突时，由于这类冲突是由同一目标兼有两种相反的性质所引起，在趋向具有吸引力目标的同时，又会产生无法回避的矛盾。对目标渴求得越强烈，对目标产生的结果也越担心。在这种情况下，心理冲突就更为激烈，决策也就更为困难。一般认为，如果要尽快摆脱这类犹豫不决的冲突状态，须对目标的利弊得失进行周密思考、仔细分析，然后凭借自己的知识经验，从大局、长远出发，果断决策。否则，即使作了决断，仍可能返回到犹豫之中，陷入两难境地。

对引起多重接近——回避型冲突的多种目标，通常采用正负作用相互补偿的方法进行决策。如果有的目标具有的正面作用大于不利的负面作用，我们就趋向该目标；反之，目标具有的负面作用大于正面作用，我们就回避该目标。当然，如果几种目标具有的正负作用很难判断，或判断的结果表明几种目标的正负作用十分接近，如遇这种情况，只有作较长时间的考察和充分权衡利弊之后，才能作出抉择，摆脱左右为难的境地。抉择的依据显然是多方面的，其中包括个人的功利得失、家庭成员的观点与立场、是否符合道德与法律、社会成员的评价等。

在多目标决策中，目标间有时会互相矛盾、竞争。即一个目标的充分实现会影响到另一目标的达到，因而决策起来十分困难。为了尽可能选取比较理想的决策方案，可借助于科学决策法，如选优法就是一种有效的决策法。

选优法的具体步骤是：首先，将目标“化多为少”，即在满足决策的前提下，尽量减少目标的个数。为此，可剔除从属性和不必要的目标，或把类似的几个目标合并为一个目标，或把次要目标变为约束条件等。其次，将各目标按其重要性程度依次进行排号。把注意力集中在重要的必须达到的目标上，而剔除不重要的目标，再进行优化方案的选择，从中作出决策。优化方案的选择可采用多种方法。如淘汰法，即根据一定条件和标准，对全部备选进行筛选，把达不到要求的方案淘汰，逐步缩小范围，最后作出决策；排除法，即把所有备选方案按优劣顺序排队，然后进行两两对比，作出决策；归类法，即把相似的方案归类后分成几类，然后分组淘汰，作出决策。此外，还有综合效用值法、效益成本分析法、

数学分析法等也是选择优化方案的常用方法，这里不再一一介绍。

三、影响意志行为决策的主要因素

意志行为的决策受众多因素的影响，除了被决策对象的复杂因素之外，与决策者本人有关的主客观因素更会深刻地影响决策结果，其主要因素有以下几项：

1. 功利得失

功利得失是大多数人在意志行为决策时的主要判据。当然，每个人对功利得失的态度不同，决策会体现明显的个体差异。有人对功利非常敏感，有人则相对较为迟钝。但在经济社会中，功利得失的仔细权衡，常常是多数人决策时的主要判据。例如，就大学生职业选择而言，工资多少？福利如何？发展前景怎样？等是大学生择业时都需慎重考虑的。除了这些与个人的功利得失密切相关的因素之外，对自己有重要意义的别人的功利得失通常也在考虑之列。因为，决策者作为集体（或家庭）成员之一，其任何一种选择都会不同程度地或直接或间接地影响他人（尤其是家庭成员）的得失。所以，美国心理学家贾力士（Janis）等人认为，对自己有重要意义的别人的功利主义得失是影响决策的重要因素之一。

2. 决断评价

决断评价是指决策结果可能引起的非功利性评价。这种评价可以是决策者的自我认同与否，也可以是他人、集体或社会认同与否。事实上非功利的自我认同与否是影响个人决策的主要因素。一般人都不会轻易作出有损于自我形象和自我尊严的抉择，否则会引起不安、自责、内疚等消极性情感。诚然，有损于他人、集体和有违社会公德的决定更会引起众人的不满和指责，使个人处于孤立境地。因此，群体环境对个体具有制约作用，这种制约作用能对个体形成一定的压力，迫使其自觉地调节自身行为，其中包括意志行为中的决策。

3. 分析能力

一个人能否作出相对正确的决策，与他（她）所具有的分析能力密切相关。不可否认，人与人之间在分析力方面有相当大的差别。不同的人对同一事件，在相同条件下进行分析，分析的速度、分析的结果、产生的想法与结论等都会有明显差异。有的人分析问题迅速、深刻、全面，能透过事物的表面现象看到事物的本质，找到问题的症结所在，因而形成的看法比较正确、合理，甚至不经过检验就能转化为某种决策，显然这种人的分析能力比较强。有的人分析问题比较缓慢、肤浅、片面，抓不住要害，容易被假象所蒙骗，对事物形成的看法零碎且易错误，这种人因分析能力较弱，往往难以作出相对正确的决策。

4. 个性特征

一个人的个性特征也是影响决策的重要因素。就一般而言，性格坚毅、果断者，在决策中表现为不怕困难与挫折，一旦判明情况，当机立断，敢于决策。而优柔寡断者则会畏惧不前，举棋不定，迟迟不敢决策。即使采取了决定，有时因对决定的正确性抱“怀疑态度”，又会重新回到已经放弃的决定上。这种思想犹豫、行动摇摆的人，会长期处在情绪紧张、烦恼、心神不定的内心冲突状态。有时因犹豫不决，结果“时过境迁”坐失良机，反而容易造成决策失误。此外，面临重大问题仍能情绪稳定、平静深思的人，在理性思维的

主导下，容易作出相对正确的决策。反之，缺乏耐心、容易冲动者则会因理智分析能力抑制、自我控制能力减弱，而作出带有情绪化的错误决策。

第三节　意志品质及其培养

人的意志表现为对自己行为的调节与控制，与意志相关的比较稳定的方面，称为意志品质，意志品质及其培养具体包括以下四个方面：

一、自觉性及其培养

自觉性是一种能够清醒地意识到自己行为的目的和意义，能够主动地支配行动使之符合于目的和社会要求的意志品质。有自觉性的人不会盲从附会或鲁莽从事，不会轻易受他人影响而改变自己的目的、计划和方法，不过他们会批判地接受别人的意见或劝说；他们在行动中为实现预定目标，能努力克服困难，充分发挥自己的主观能动性，因为他们坚信自己的目标是正确的、重要的。

与自觉性品质相反的是受示性与独断性。受示性是一个人易于盲目地接受他人的暗示或影响的倾向。在现实生活中，自觉性强的人不容易接受暗示，凡事有主见与观点；而受示性强的人则容易接受暗示，容易受人摆布，这种人会盲目地接受他人的意见或劝告，别人只要费一点口舌，就能轻而易举地改变他原有的行为方向，盲目地从事不符合自己的观点和信仰的行动。这种人容易受骗上当，容易屡犯错误。独断性是一个人盲目地抗拒别人的意见或劝说的倾向。无论他人的意见或劝说是否合理、正确，他们一概拒绝，这种人似乎很有主见和意志，其实，毫无理由的抗拒和执拗所反映的恰恰是意志薄弱。所以，受示性和独断性都是缺乏积极的有力的调节作用的表现。

自觉性这一意志品质是和一个人的认识水平分不开的，只有认识水平高的人才会在实际行动中随时表现出高度的自觉性。因此，要培养自己良好的自觉性，首先要提高自己的认识水准，要确立远大的理想和正确、高尚的行为目标。在理想和目标的指引和调控下，才能使自己的行为受自我意识的高度控制，具有清醒的目的和明确的意义，而不会盲从附会或鲁莽冲动。

二、果断性及其培养

果断性是一个人善于在深思熟虑的基础上，适时而坚决地作出决定和采取决策的意志品质。具有果断性的人善于进行周密思考，对问题情境能作出准确的分析与判断，然后当机立断，毫不迟疑畏缩地作出决定。

果断性在日常生活中有重要意义。就决策而言，按其后果的决定性程度，可分为确定

性决策与风险型决策。确定性决策的后果是唯一的，因此只要将几种候选方案进行比较、选择，便能确定决策的结果。风险型决策的结果则不是一个，决策的结果往往会随着环境条件的变化发生较大的波动。诸葛亮设“空城计”就是一种风险型决策，如果残兵把城的实情被司马懿识破，就将束手就擒，沦为败兵。风险型决策在日常生活中大量地存在着，而且绝大多数决策事件多少会带有一些不确定因素。由于这种决策存在风险，往往使人犹豫不决，踌躇不前。结果，“时过境迁”，坐失良机，反而造成失败或挫折。所以，果断，坚决，勇往直前，敢于决断才是决策者应有的良好品格。当然，决策中的果断并非鲁莽，更非凭借运气来进行赌博式的选择。决策应遵循一定规律才具有真正的意义，才有成功的可能，这就需要“谨慎”。沉着观察，冷静分析，才是揭示决策对象的本质与变化规律的根本保证。在“谨慎”的基础上果断裁决，才能使决策既不失时，又不失误。

与果断性相反的意志品质是优柔寡断和草率决定。优柔寡断是指作决定时，因缺乏信心而患得患失、踌躇不前，长时间处于内心冲突状态。这种人既不敢果断决策，又对已作的决定有忧虑之感，甚至不断修改决定，直到取消决定为止。因此他们很难在学业和事业中有所成就。草率决定是指对事物不作认真思考与具体分析，决策时轻举妄动，对行为后果毫无预见，因而在实践中经常失败。

果断性这一意志品质以许多重要的心理品质为必要前提。首先，以思维的广阔性、深刻性、灵活性为基础。只有具备了积极的思维、周密的考虑、准确的判断才可能在处理问题时适应紧迫的情况，迅速、正确地作出决定。其次，以良好的记忆品质为前提。只有具备了能迅速、正确地从自己的记忆库中提取出所需要的知识经验的能力，才可能在迫切的情况下，当机立断，敏捷地、及时地作出决定。此外，果断性还必须依赖于高度发展的观察力，以及良好的注意力等各种品质。

与果断性关系更为密切的是战略眼光。具有战略眼光的决策者往往具有三种本领：一是善于把握事物发展的趋势，做到“运筹帷幄之中，决胜于千里之外”，充分掌握行为的主动权；二是善于巧妙地抓住时机，决断时不仅能“断”得正确，还要“断”得及时，抓住时机，当机立断，才能获得最佳的成效；三是善于掌握“火候”，把握事物发展的“关节点”。处理问题，解决矛盾，既不要“不及”，也不要“过”，做得适当，掌握“火候”，及时变换决策的方向，才能始终保持着良好的势头，在行动上具有高度的主动权与自由度。既然战略眼光能使决策者具有果断性品质，善于审时度势，善于对问题情境作出准确的分析与判断，那么，怎样才能使自己具有战略眼光呢？有效的途径是学习与掌握辩证的思维方法。辩证的思维方法能使我们透过现象看到本质，从感性认识上升到理性认识，把握事物的规律与趋势，深谋远虑，运筹出正确的决策；辩证的思维方法又能使我们认清事物的发展与周围条件的复杂关系，把握住事物转化的最佳状态，从而正确、有效地抓住时机，及时决断，因势利导地解决问题；辩证的思维方法还能使我们把握住事物由量变到质变的“度”（即关节点），善于运用不同的方法去解决处于不同条件状态下的问题，或者运用不同的方法去解决不同的问题。总之，用辩证的思维方法作指导，就能赋予我们战略眼光，做到既能把握事物发展的趋势，又能掌握好事物转化的“时机”与“火候”，做到运筹帷幄、果断善析、机动灵活、应付自如，有效地达到既定目标。

三、坚定性及其培养

坚定性即顽强性，是一种为实现既定目的而持续努力拼搏的意志品质。具有坚定性的人能长时期坚信自己决定的合理性，坚持自己的行为方向，并能锲而不舍、百折不挠地克服种种困难，直至实现自己预定的目标。

一个人由于知识经验有限、思想方法的缺陷及其条件、环境的限制，经常会碰到种种困难与干扰。困难与干扰容易使人丧失兴趣，滋生畏难情绪，使行为方向失去控制。此时，为了驾驭自己的行为方向，就要有顽强的毅力，制止与预期目标相矛盾的行为，并克服种种困难与干扰，才能实现预定目标。尤其在富有开拓创新的事业中，开拓者更须具有坚韧的性格特征，在无人涉足的新领域中探索会碰到无法预知的种种困难，唯有不怕困难、敢于披荆斩棘、奋力拼搏者才能开辟出新路，到达光辉的顶点。俗话说："后生可畏"。"后生"之所以"可畏"，并非"后生"的知识经验比"先生"丰富，而主要是由于"后生"年富力强。加之，不怕困难、勇于拼搏、坚忍不拔的斗志，往往给"先生"以压力，使其感到"可畏"。

"坚定"与"自信"相联系，一个具有"自信"的人才能对自己的工作目标或事业抱有必胜的信念，从而激发起顽强的斗志，在实践中才能表现出不屈不挠。所以，要使自己具有坚定的意志品质，首先要使自己有"自信"。同时，可利用学习、工作等紧张、艰苦的智力活动来培养自己坚定、顽强的品质。当然，坚定不是乱闯乱撞，而应按照规律办事。在掌握规律的基础上，发挥顽强的斗志，才能实现预定目标，否则将会远远地偏离目标。

坚定性也与一个人对预定目标的明确性、牢记目标的持久性和实现目标的迫切性相关联。目标明确对行动有指引作用，而牢记目标则使人产生实现目标的渴望，这种渴望既是顽强毅力的源泉，又是促动行为的内在动因。目标在心中的地位越牢固、实现目标的愿望就越迫切，所引起的行为就越坚定。即使在有严重干扰的条件下，只要牢记目标，心中有谱，就能坚定行为方向。可见，要使自己具有坚定的意志品质，最好不断地为自己确立一个个明确的目标，这种目标可以是长期也可以是短期的，并将目标时刻铭记在心中。这样，必然从内心焕发出追求目标的激情，此时，你的行动就会坚定有力，朝着预定的目标持续努力。

四、自制力及其培养

"自制力"是调控自身行为方向的意志品质。具有自制力的人，能不为他人所诱惑，自主地决定行为方向，并能克服主客观方面的种种干扰，将学习、工作贯彻到底。

在现实中，自制力最为重要的作用在于能坚定自己的行为方式，以达到预定目标。人是有追求的，每个人都希望自己在学业或事业中取得成功，成为强者。然而，结果却往往不尽如人意。当许多人从学习或工作的"起跑线"共同出发时，彼此间除了天赋因素稍有不同外，其余并无多大差异。随着时间的流逝：一月、一年、三年、五年……在向预定目

标的奋进中，彼此间的距离竟越拉越大。最终，就预定目标的实现与否而言，有的人成功了；有的人失败了，强者与弱者便分道扬镳。究其原因，方方面面，错综复杂。不过，首先关注的应是自我状态。因为，一切以实现某种目标为愿望的实践过程，总是与一定的困难、干扰相联系的。而且，困难、干扰的大小多少与预定目标水平的高低相对应。目标提升得越高，为实现目标所要克服的困难、干扰也就越多越大。因此每一项复杂的工作或伟大的事业总要克服大量的困难、干扰，方能实现。当困难、干扰作为“拦路虎”阻挡我们的前进步伐时，由于每个人的自我状态不同，对预定目标的把握程度就会大不一样。有的人能通过自身行为的支配与调节，去克服困难、排除干扰，牢牢地把握住通向预定目标的方向。显然，这种人容易取得成功，容易成为学业、事业中的强者。有的人则不同，他们经不起困难、干扰的纠缠，在困难、干扰的几次冲击下，便会偃旗息鼓、退却妥协，轻易地放弃原来设定的追求目标。这种人尽管也渴求成为强者，但事事半途而废，处处一触即退。最终，只能落得个终生碌碌、一事无成，与弱者为伍。所以，法国伟大作家巴尔扎克说：“世界上的事情永远不是绝对的，结果完全因人而异。”

自制力还能克制自己的情感、情绪冲动，不让消极行为产生，表现出应有的忍耐性。人的情感、情绪是随时随地能产生的，只是强度不同而已。情绪的发生强度，一方面取决于引起情感、情绪的现象对人的生活所具有的意义大小，另一方面也取决于人的自制力的强弱。面对相同的事件，有的人情感、情绪发生得十分激烈，有的人情感、情绪发生得比较平稳，这就与个人的自制力有关。由于情感、情绪在很大程度上是行为自发地形成的动力，因而自制力对于情感、情绪的作用，最终体现于行为上。表现为能控制自己的行为，抑或让行为放纵自由。一个具有良好自制力的人，无论受到外界事件的多大刺激，始终能把握着理智的方向盘，并遵循理智的要求，实现对情感、情绪、行为的制驭。反之，缺乏自制力的人即使受到外界事物的微弱刺激，也可能因情感、情绪起伏而失去应有的理智，产生出一系列消极行为。由情感、情绪引起的消极行为，受其影响的不仅仅是行为者本人。人有很强的社会性，每个人都不可能孤立地生活，而总要与社会的其他成员相接触，构成一定的人际关系。正因为如此，个人的消极行为所产生的影响，总会以不同方式、不同程度作用于他人、集体乃至社会。尽管消极的激情具有突发性，但激情的发生与否取决于自制力的约束程度。当不良的欲望冲动之初，人的主观意识仍旧处在清醒状态。此时只要具有足够的自制力，完全能克制与理智相矛盾的情感、行为的发展，驾驭情感，调节行为，使行为与预定目标相一致，强迫自己执行应该进行的活动。所以，任何有害的激情都是可制驭的。只有自制力弱的人才会成为激情的俘虏。

自制力还能发展自我，完善自我。人总会有这样那样的缺点，但相比之下，有的人缺点较少，有的人缺点较多，缺点多少取决于自我修养。有的人勇于克服缺点，发扬优点，日积月累，自我就不断完善。当然，要做到这一点并非轻而易举，这有赖于自制力。生活中，我们常能看到“勇于检讨，坚决不改”的人，说句公道话，主观上完全不愿意改正自己缺点的人终究是不多的，大多数人属于想改而改不成。其表现为：平时决心很大，一碰到具体问题，就不能有效地控制自己的言行，因言行失控，一错再错。结果日复一日，年复一年，决心天天下，错误时时犯。长此以往，自我何时能完善呢？古语说得好：“人皆可

以为尧舜”。要实现自我完善，成为一个出类拔萃的人，其实不难，关键在于要“有志”与“有制”。

鉴于上述原因，每一个有志气、有理想、有事业心的人都必须具备良好的自制力。良好的自制力能使我们无论在什么场合，面临什么问题，接受什么影响，都能始终如一，将自己的情感、行为控制在预定目标所允许的程度或范围内，把握住学习、工作、生活的正确方向。尤其在改革、开放的当前，自制力所能起到的作用更为明显、重要。改革开放是探索之路，困难、阻力、失败会层出不穷，如果没有良好的自制力作为“中流砥柱”，很可能会由此而退却，在曲折中败下阵来。唯有自制力才能使我们坚定不移，所向披靡，向着成功勇往直前。

既然自制力如此重要，怎样才能培养，增强自己的自制力呢？首先，要把握自己的志向。志向是人生奋斗的目标。一个人只要确立一个宏大的志向，该志向又具有重大意义，并且切合实际，经过努力是完全可以达到的。那么，在日常生活中牢牢地把握住这一志向，就有助于养成自制这种良好的意志品质。把握志向之所以重要，因为志向能对行为起调节作用。这种调节反映在发动与抑制两个方面，即促使人去执行符合于志向目标的一切行动，鞭策自己坚定地向志向锐进；同时，又把自己的行为控制在为实现志向所允许的范围内，抑制与志向目标相对立的行为的发生。正是这种发动与抑制作用，志向对行为起着支配与控制作用，使一个人的行为从属于他的志向的需要。这样，他就不会因眼前的暂时的满足而放弃对远大志向的追求，也不会因区区小事，与人争执而有损于志向的实现。由此，他就能出言谨慎，办事稳妥，三思而行，表现出很强的自制力。长此以往，自制力也就伴随着生活实践的发展而得到不断加强，逐渐成为良好素质中的一个部分。相反，如果志向把握不住，时隐时现，甚至对志向目标抱可有可无，实现与否毫不在乎的态度，那么，“立志不定、终不济事”，这种人的行为就会时常失控。当面临困难和干扰时，决不会劳神费力地去坚持自己的志向目标。于是动摇、退却、转向便随之而发生。

诚然，志向有不同内容，也有不同层次。斯大林说过：“伟大的目的产生伟大的毅力。”志向要达到的目标越重大越崇高，就越能动员自己的力量去克服困难，排除干扰，体现出惊人的自制力；自私自利，个人主义的志向虽有某种动力作用，在许多场合中也能经受得住困难与干扰的冲击，表现出应有的自制力。但困难与干扰过大，延续的时间过长，若这种志向所动员的力量不足，最终亦容易摧垮。此时，自制力也将随之而丧失殆尽。所以，有志青年都应确立崇高的志向，志向提升得越高，动员的力量越足，自制力才越坚定越持久。

其次，要优化自己的气质类型。气质类型一般不会影响个人的智力高低，任何气质类型的人都可能形成各种良好的心理特征。但就自制的强弱而言，各种气质类型之间显然有较大差异。正因为如此，优化自己气质有利于增强自身的自制力。例如，一个属于胆汁质的人，只要在日常生活中能认真对待每一件小事，使每一件小事都置于自己的理智之下，做到三思而行。那么，在千百件小事的自我克制中，便能训练出冷静、稳健的气质特征。这样，在大事面前也就能稳如泰山，不盲从、不冲动。随着这种优化特征的日益巩固，自制力就会日益增强。所以，高尔基说：“哪怕是对于自己小小的克制，也会使人变得更加坚强。”

第三，要使自己有宽阔的胸怀。人生活在集体与社会中，由于种种原因，难免会与他

人发生不愉快的摩擦与矛盾。那些心胸狭窄、凡事斤斤计较的人，当别人触犯自己，或与人发生利害冲突时，狭隘的心理容量，往往会驱使他们犯颜动怒，不让分寸，这种人很难自制。相反，那些心胸宽阔、凡事容忍豁达的人，则能谅解他人，不计前嫌，通达人情，经受得住暂时的误会与委屈，表现出良好的自制力。因此，在日常事件中，一个人的情感与行为究竟是“自制”还是“失控”在很大程度上取决于他的胸怀是否宽阔。

如果剖析一下生活中的冲突事件，就能清楚地看出，它们都有一个由量变到质变的发展过程，即有一个积累与酝酿的阶段。心胸狭窄者平时与人发生的冲突，不是发泄就是积郁。如无发泄的机会便深藏于心底之中。到一定阶段，意见变成成见，怨气转成怨恨。此时此刻，只要在任何一件细小事件的诱导下，便会与人反目成仇，当仇恨的情绪如火山一样喷涌而出时，甚至会冲垮理智的“防线”，将自身坠落到情感的巨浪之中，从而会完全失去自我驾驭的能力。此时，失控的情绪导致失控的言行，人际冲突由此越演越烈。而心胸宽阔者则全然不同，他们“大事清楚，小事糊涂”。平时不为鸡毛蒜皮之事积郁怨气，即使与人产生冲突，也善于自我消除，不留“后患”。因此，他们心底“纯洁”，情感、情绪稳定，自制力始终处于良好状态。

心胸宽阔，利于自制。那么遇事先自制者是否就是吃亏、低下、无用、妥协的表现呢？不可否认，从暂时与眼前利益着眼，自制者往往会吃亏，并被他人看作是低下、无用、妥协之举。然而，“吃亏”与“便宜”是相对的，并在一定条件下相互转化。吃亏者从长远看可能会占上便宜，而暂时占了便宜者却可能在将来吃亏。此外，我们还应该看到另一点：生活中的非原则性冲突，是经不起时间消磨的。当两人僵持时，只要一方稍有一点自制性，暂时缓解一下气氛，待时过境迁、“气消云散”后，彼此心中的疙瘩有时会不解自开，这从另一方面证实，暂时容忍自制并不是一种吃亏，而是一种消除人际矛盾、人际冲突的“良计”。

当然，提倡忍让自制，并非一概而论，应根据不同对象、不同问题而定。对于原则性冲突，理应义正词严，据理还击，而对于同事间的非原则性冲突、生活中无关大局的小节，为了正确加以解决，继续保持同事间志趣相投的良好关系，最好免开尊口，不要动怒为好。动怒解决不了问题，反而会把问题搞得更加复杂。结果使冲突扩大，矛盾加深，这不是解决问题的最佳方案。要妥善而有策略地解决问题，还得提倡胸怀宽阔，懂得忍让自制。雨果曾说过一段诗化的语言：“世界上最广阔的东西是海洋，比海洋更广阔的是天空，比天空更广阔的是人的心灵”。这是值得我们细加品味的。

要忍让自制，必须以志向为精神支柱。一个人确立了宏远的志向，并牢牢地把握好自己的志向就能站得高，看得远，凡事从长远与大局着眼。就不会为日常区区小事而斤斤计较，有损于志向的实现，这样就能避免许多无谓的纷争。表现出宏大的气量与良好的自制。

志向、气质、气量是影响自制力的三个重要因素。除此之外，其他一些因素在不同程度上也影响着自制力。例如，一个人如果养成了三思而行的习惯，那么，无论何时何地、面对何事都能表现出高度的理智性，就能避免冲动，显示出较强的自制力。又例如，法制观念强的人对自身行为的约束性大，即使有时在情感、情绪与行为上也会有所冲动，但法律观念这根弦能使他的行为控制在法律所允许的范围内，因此他在大的问题上，自制性相对比较强。

第十章 交往与人际关系

希望与别人建立联系，是人类寻求支持、友谊、信息以及被他人认可等基本需要的体现。人际交往是人们在社会活动中运用语言符号系统或非语言符号系统相互之间交流信息、建立联系、沟通情感的过程，是人类社会活动中最为常见的人与人之间发生相互联系的过程，它对个体而言具有沟通信息、认识自我、协调关系、保障健康等功能。人际交往过程包括人际知觉、人际沟通、人际吸引、人际影响等环节。

第一节 人际知觉

一个人要了解他人，一般总是根据一些零散的信息来形成对他人的印象。人际知觉是个人对他人的感知、理解和评价，也可以理解为人际印象。人际知觉受到几种基本的心理效应的影响。

一、首因效应

1．什么是首因效应

首因效应又称为第一印象效应，是指素不相识的双方经第一次交往留下的印象对双方继续交往产生的影响作用，也就是第一印象对人际交往的影响。一般而言，第一印象好，双方继续交往的积极性就高，良好的关系就可能逐渐形成与发展。反之，则可能仍是路人，或维持礼节性的往来，无法建立相对亲密的关系。我们首次遇见他人，对他们没有任何了解，这时就会相信我们所看到的和听到的，虽然我们也知道判断一本书的好坏不能单看封面，看人不能只看第一次言行，但是第一次获得的全新信息对我们的影响还是举足轻重的。

第一印象主要源于我们首次接触他人时对其表面特征的感知和概括。第一印象一般受两类因素的影响：其一，相貌因素。心理学家的研究发现，对方的相貌是影响观察者第一印象的重要原因之一。心理学家曾将一份载有各项记录的一名小学五年级学生的资料卡，复印许多张，并分别贴上相貌不同者的照片，然后，请多位五年级教师，根据照片与卡片的记录，推测学生能力的高低。结果发现教师们不约而同地评定相貌好的学生智力较高，其他多项相关研究也得到类似结果。第二，性格因素。第一印象毫无疑问包含了对对方性格特征的判断和概括，它源于首次接触期间对对方言行举止的观察。不仅如此，性格特征表现出来的先后顺序也影响我们对他人的第一印象。心理学家阿希（Asch E., 1946）曾以同样的六种性格特征，只是以不同顺序排列分别假设属于 A 君和 B 君两人，然后让同样一群被试凭其主观感觉评定对两人的印象如何。A 君的性格特征排序是：精明的、勤勉的、

冲动的、善辩的、倔强的、嫉妒的；B 君的性格特征排序是：嫉妒的、倔强的、善辩的、冲动的、勤勉的、精明的。实验结果发现，被试多对 A 君留下正面的印象。

2．首因效应的表现

首因效应会对人际知觉和人际交往产生深远的影响，表现在两方面的作用：第一，印记作用。客观地说，凡被人感知过的事物，都会在人脑中留下一定印记，但印记的深浅程度却迥然不同，因而在头脑中保留的时间长短也明显不同。一般认为，新异的事物容易引起情绪，情感剧烈波动，往往能在头脑中留下较为深刻的印记，保留的时间相对较长。人际交往中，由于交往双方是第一次接触，彼此都有一种新异的探究之心，对言行举止就特别敏感，因而双方的表现容易在心灵中留下鲜明的印记。这种印记一旦形成，具有相对稳定性，不容易轻易消除，只有在重大事件的强烈刺激下，才会被新的印记所掩蔽，从根本上转变对对方的评价或看法。第二，泛化作用。无论来源如何，对他人的初始判断会影响我们对后来获得的其他信息的诠释。判断一旦形成，就会影响我们对后来信息的使用——经常以不易察觉的细微方式。它影响我们对信息的判断，也影响着我们对新信息的选择。当打算验证对别人的第一印象时，我们可能会更多地寻求能够印证我们看法的信息，而不寻求证明我们判断错误的信息。也就是说，人们常常会表现出一种验证性偏见。

心理学家鲁钦斯（Luchins A. S., 1957）曾作过这样的实验：给两组学生看同一个人的照片。在看这张照片之前，对一组学生说，照片上的人是一个十恶不赦的罪犯；对另一组学生说，照片上的人是一个著名的学者。然后让这两组学生分别从这个人的外貌来说明他的性格特征。结果，对同一张照片作出了截然不同的解释。第一组学生说：深陷的目光里隐藏着险恶，高高的额头表明死不悔改的决心。第二组学生则说，深沉的目光表明他思想的深刻性，高高的前额表明他在科学探索道路上的无坚不摧的坚强意志。这一实验充分说明了第一印象对人际知觉的重要影响。

3．首因效应与印象管理

认识第一印象的作用，对于交往有现实意义。一方面，在看待别人时，要尽量避免受第一印象的影响，以免对别人产生错误的看法；另一方面，在与人交往中，要学会利用第一印象效应，加强自己的个性表现力，力争给人以良好的第一印象，从而为日后保持良好的人际关系打下成功的基础。那如何才能给人以良好的第一印象呢？一般认为，应注意以下三个方面：

第一，衣着、修饰要适度。生活水平的提高使现代人的衣着正日趋高档化，尤其在与人第一次相见时，讲究衣着、打扮是无可非议的，但要恰到好处，不要过于苛求。如对衣着、修饰过分讲究，有时会适得其反，因为，人们对衣着、修饰过分讲究者的评价差异很大。当然，不修边幅者更不受欢迎。通常，衣着整洁、修饰适度、大方者会被大多数人所接受。

第二，言行举止要适当。言行举止是人际间交往的主要形式，也是一个人素质、修养水平的具体体现。稳重大方、温文尔雅的言行举止受人尊重，而轻浮虚伪、粗俗不雅的言行举止则使人生厌。有人与他人交谈时，忽视了言语交往的双向性，或只听不讲，或只讲不听。听时心不在焉，或毫无表情的缄默；讲时滔滔不绝，不顾对方的想法而无限发挥，

甚至脏字粗话一大片，使对方感到十分尴尬和不快。更有甚者的行为让人反感，他们对地位高的人表现出一付巴结的样子，而对地位低的人则表现得趾高气扬，傲慢无礼，这种人显然无法给人留下良好的第一印象。而前文中提到的性格特征对第一印象形成的影响也告诉我们，在与人初次接触时，如果希望让对方留下美好的印象，应尽量把自己的优点提前呈现出来。

第三，待人态度要真诚。美国心理学家安德森（Anderson W.）曾列出 550 个描绘人品的形容词，让大学生指出其中所喜欢的品质，结果表明，待人真诚在交往中最受人们喜欢。待人真诚可表现在许多方面，而讲真话、实事求是是最为重要的。有的人却善于口是心非、半推半就、转弯抹角、虚情假意，这种人是不受欢迎的，即使别人对虚伪者不予当面揭露，但心中却非常清楚。真诚也体现在讲信用、守时等方面。有人与他人相见时总要比约定时间晚一些，以体现自己的身价。这种缺乏诚意、平等的交往常会使人极为不满。真诚还体现在承诺方面。有的人为了显示自己的才能，取得他人好感，喜欢作虚假“承诺”。言过其实不仅使对方对你的人品表示怀疑，而且“承诺”不能兑现，则会使承诺者的形象为此而一落千丈。

由于首次交往中，双方都十分敏感，稍有不注意就可能给对方留下不良印象，给继续深交带来不利。因此，初次交往中要注意的方面很多，但衣着修饰、言行举止、待人态度是其中最为重要的三个方面。如交往中，这三个方面能使对方感到满意，即使其他方面有所欠缺，总体印象应该是良好的。

二、近因效应

“三日不见，刮目相看”，讲的就是与首次效应相对的近因效应。近因效应是指对人的长期了解中，最近了解的东西往往占优势并掩盖了对该人一贯的了解。主要是对熟人的感知，如果熟人的行为出现某些新奇表现，那么近因效应就会起很大作用，这时你往往认为某人“变了”。心理学家作过这样的实验：分别给两组学生介绍一个人的性格特点：对甲组学生先介绍这个人的外倾特点，然后介绍内倾特点；对乙组学生则相反，即先介绍其内倾特点，再介绍外倾特点。最后考察两组学生留下的印象，发现先介绍部分的印象较深，这与第一印象作用相同。但把上述实验稍微变更一下方式，即向两组学生介绍完第一部分之后，插入一段其他作业，再介绍第二部分，最后考察留下的印象，却发现两个组都是后半部分留下的印象深刻，这便说明了近因效应的存在。进一步研究表明，对陌生人的知觉，第一印象有更大的作用；而对熟悉的人，对他们的新异表现易产生近因效应。由于近因效应，我们会认为对方变了，当然有变好和变坏之区分。近因效应的积极方面在于增进了对对方的了解，互相加深认识，可以获得愉快的合作。而其消极方面，一些人在交往中常常更多地看到对方最近表现出来的一些消极方面的品质或新异性，反而掩盖了对该人的良好印象，就会不利于人际的和睦相处，不利于调动人们的积极性、主动性和创造性。

三、光环效应

光环效应又称晕轮效应、月晕效应、成见效应等。这是指在观察某人时，对于他的某种品质或特征有清晰鲜明的知觉，由于这一特征或品质从观察者的角度看来非常突出，从而淹没了对这个人的其他特征和品质的知觉。“一叶遮目，不见泰山。”光环效应在判断一个人的道德品质或性格特征时往往表现得最为明显。美国心理学家曾以麻省理工学院的一班学生为被试做了一个实验。上课前，实验者向学生宣布，临时请一位研究生来代课。接着分别向学生介绍了有关这位研究生的一些情况。其中，向一半学生介绍研究生具有热情、勤奋、务实、果断等项品质，向另外一半学生介绍的信息除了将“热情”换成“冷淡”之外，其余各项都相同。学生并不知道这两种介绍间的差别。研究生上课结束后，实验者要求学生们填写问卷，讲出他们对代课教师的印象。结果表明，得到包括“热情”品质的信息的学生，相比之下，对代课教师有更好的印象。往往用“一个能体谅别人、不拘小节、有幽默感、脾气好的人”来形容。这一系列特征都是学生自己根据“热情”这一核心品质扩散推及出来的。相反，得到包括“冷淡”品质的信息的学生则从中泛化出许多消极品质。可见，仅就“热情”与“冷淡”之别，竟会影响对人整体的印象。

光环效应对人际交往的影响表现在很多方面，首先是心理定势。一些研究者指出，光环效应实际上是观察者对他人形成的一种心理定势，它表现在一个人已有的态度会直接影响到对他人的认识和评价。人们把从外部获得的信息按已形成的定势加以分类、归属、推导，加到已形成的关于他人的印象上去，并以此成为以后的交往依据。其次，是中心性质的扩张化。所谓中心性质，是指对形成印象有决定意义的特殊信息，如人的外表、行为、道德品质等，是决定人际认知的中心性质。人一旦获得这些信息，就会“爱屋及乌”，使这些特征扩张化，即具有弥漫性，造成对他人认知带有很大程度的主观臆断色彩。如何对待光环效应？一方面要利用它，增加自己的吸引力，从第一印象做起，重在优化自己的个性，因为只有它才是持久吸引力的关键。另一方面，要预防光环效应的副作用，主要是不合理的泛化、主观臆断和片面认识。

四、刻板印象

刻板印象又称定型化，这是人们头脑中存在的关于某一类人的固定印象。例如年轻人往往认为老年人是墨守成规的，而老年人往往认为年轻人举止轻浮；教授总是白发苍苍、文质彬彬，工人则是身强力壮，举止豪爽等，这些都是按年龄、职业等特征在人们头脑中形成的刻板印象。一个人在看到他人时，常常会不自觉地按年龄、职业、民族等特征对他进行归类，并根据已有的关于这类人的刻板印象作为判断其个性的依据。

刻板印象有两方面的作用。积极作用是使认识他人的过程简化，有利于对某一个人、某一群体作出概括性的反映。借助于某一类人的共性，可以想象出某一个人可能会有的典

型特征。当然，刻板印象不一定符合实际，因为即使对同一类人，每个人除了具有类的特性外，还有自己的个性，两者是有差异的。所以刻板印象不一定正确，还会造成偏见、成见，从而给人际关系造成不必要的伤害，这是它的消极作用。

五、人际归因

1．什么是归因

对他人的认识和评价是我们与他人发生互动的基础和前提，人际知觉不是我们对他人形象外表、言行举止的简单复制和储存，而是进行着种种加工，前述的种种心理效应也是一些心理加工。此外，由于我们在与他人交往中通常获得的只是一些零散的信息，要形成对他人的印象，我们会对他人的行为原因进行推测而形成印象，这一过程叫做归因。比如，小王和小刘两个人来到餐厅，点了不同的饭菜，小王随手往菜里加了点盐，吃了起来；小刘先尝了尝菜，然后加了盐。该如何解释他们的行为？小刘的行为可归于外在原因，即以他本人以外的原因，比如菜本身需要加盐；而对于小王，他可能更喜欢偏咸的菜，因此他的行为是内在原因决定的。生理需要、偏好和人格特质都属于内在原因。

2．归因方式

社会心理学家海德（Heider F.）在 20 世纪 50 年代倡导归因理论来说明人们对于他人形成印象和评价的过程，他认为人们对他人行为予以解释时有两种归因方式：其一，认为别人行为的发生乃是由于情境因素使然，又称外向归因，比如运气、环境等。其二，将别人行为发生的原因归之于其个人性格或其所具有的条件使然，又叫内在归因，比如努力、能力等。一般情况下，在解释别人的行为表现时，比较倾向于内在归因而较少倾向于外在归因。

后来，心理学家凯利（Klley H. E.）进一步补充了这个理论，他认为在面对别人的行为表现时，人们有三种思路，由此而确定三种不同的归因方式：（1）一致性，指某人该种行为在类似情境之下是否重复出现。比如，小王不是每天心情都不好，如果小王每次见到小刘都躲着走，那么，说明不是偶然原因，小王的回避也许是因为害羞，也许有其他原因。（2）特殊性，指该行为只在特殊情境下发生，还是在一般情境下经常发生。如果小王不但回避小刘，还回避其他人，则可能认为他是害羞，但如果他只是不理小刘，小刘就可以假设他不喜欢自己。（3）共同性，指该情境下是否引起大家同样的行为。比如，有成千上万的人都去看某部电影，我们可能会说："这部影片好看。"如果有人看某部电影六遍，而其他人并不感兴趣，我们则会说："他喜欢看那种片子。"

3．归因的意义

归因是人们试图寻找行为的原因，若不考虑归因问题，往往很难完全理解人们的社会行为。但是找到的原因却不一定合理或正确，因为人们通常会犯这样或那样的错误，最常见的错误是，把别人的行为归因于内在原因，而把我们自己的行为归因于外在原因。这类错误被称为基本归因错误。因为判断中的错误，我们经常把别人的行为归因于他们的愿望、动机和人格特质，而同时，我们则为自己的行为寻找外部的解释。比如，在学校里，别的

学生选课选得不好是因为他们“瞎选”，而我选得不好则是因为“别无选择”。别人开会迟到是因为他们“不负责任”，而我迟到则永远是有充分理由的。夫妻不和往往是因为将对方的一切行为都归因于最糟糕的动机，如认为对方自私或没安好心等，这样的归因方式只会导致婚姻关系中的严重冲突。如果人们能多站在对方的角度进行归因，即我们说的换位思考，则可以减少这种错误的产生。

归因理论总结了看待自己和他人的方式，并指出了我们平时易犯的归因错误及原因。另外，归因也存在着男女性别的差异。在有关男性和女性能力的归因中，存在着一种有趣的双重标准。在一项研究中，告诉被试有一位男性（或女性）参加者在知觉工作中表现极为出色，然后要求每个被试对那位参加者的出色表现进行归因，对能力和运气两者的作用程度作出评定。男性被试和女性被试都认为那位男性参加者的出色表现主要靠能力，而那位女性参加者的出色表现主要靠运气！即便两人成绩相同，归因情况还是不同。早在幼儿时期，男孩们就因成功而受到称赞，而女孩们则被鼓励“贬低自己”。当评价男性和女性的表现时，人们习惯于假设：“他很能干，她很走运。”这种不公平的观念成为许多资质优秀的成功女性一生中前进的障碍。

了解了归因理论，就知道了人际知觉形成的原因，为了与别人更好的交往，我们应该更加客观的看待我们知觉后的成果，如果能站在对方的角度来考虑问题，可能更有助于我们与别人的交往。

第二节　人际沟通

人际沟通是指社会中人与人之间的共同活动中彼此交流思想、感情和知识等信息的过程，是人际交往最主要的形式。要与人形成良好的人际关系，必须掌握良好的沟通技巧。一般而言，可以从以下几方面来加强人际沟通技巧。

一、人际沟通的基本过程

人际沟通是指人与人之间的信息交流过程，它是人类社会交往的基本形式。沟通发生前，信息一般指存在于信息发生者头脑里的一些观念、思想、知识等，要将其信息传递给信息接受者，首先必须把信息转换为信号形式（编码），如语言、文字、图形等，然后通过媒介物（通道）传送至信息接受者。接受者将接收到的信号转译回返（解码），这样，信息的意义就从一个人传给了另一个人。另外，信息接受者通过反馈把信息返回给信息发出者，对信息是否被正确理解进行核实，使沟通继续进行下去。

沟通过程包括 7 个要素或环节：（1）信息传送者；（2）信息，连接各个环节；（3）编码；（4）通道；（5）解码；（6）信息接收者；（7）反馈，如图 10-1 所示。

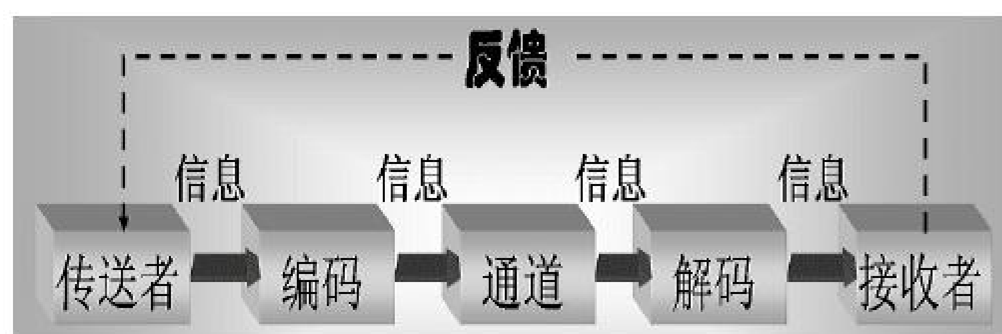


图 10-1　人际沟通过程示意图

二、人际沟通的方式

根据沟通过程中所适用的符号系统不同，沟通方式可分为言语沟通和非言语沟通。

1．言语沟通

言语沟通是社会生活中人们使用最广泛的沟通方式，是借助于语言符号实现的人际沟通，分为口头沟通和书面沟通。（1）口头言语沟通：是最常见的沟通形式，如交谈、讨论、开会、讲课等都属于口头沟通。口头言语沟通可直接、迅速地交流完整的信息，并可及时获得对方的反馈并据此调整沟通过程。（2）书面言语沟通：书面言语沟通是人们利用无声的文字语言符号系统，通过书写和视觉来实现的，包括通过书籍、报刊、杂志、告示、网络等媒体来获取信息，以及通过书信、BBS、QQ、MSN、E-mail 等方式进行的沟通交流。

2．非言语沟通

非言语沟通是借助非语言符号，如姿势、表情、动作、空间、距离等实现的人际沟通。尽管言语沟通是最广泛、最便捷、最常用的沟通形式，但非言语符号在人际沟通中同样具有非常重要的意义。一位专门研究非言语沟通的学者曾提出过一个令人颇感意外的著名公式：

人际间相互理解（100%）=表情（55%）+语调（38%）+语言（7%）

公式指出了非言语信息在人与人之间情感、态度的传递过程中扮演着最重要的角色。此外，目前大多数学者所接受的非言语符号分为无声的动姿、无声的静姿以及有声的辅助语言或类语言三类。

（1）无声的动姿：非语言行为的动姿，主要包括面部表情、点头、姿势转换、手势以及无意识无意义的习惯动作。其中面部表情是人际沟通中传达信息的重要途径。人类丰富的面部表情能准确地传递成千上万种不同的情绪状态，它因此而成为沟通中把握对方情绪状态必须关注的线索和信息源。目光也是最能反映一个人内心真实体验的非言语行为，人们常说“眼睛是心灵的窗户”，其寓意亦在其中。

（2）无声的静姿：无声的静姿主要指人们坐立时的姿势和彼此的空间距离。人际沟通中，沟通双方的站姿、坐姿常能体现双方的关系，也展示个人的情感状态。例如，与自己很在乎的重要人士谈话，坐姿会显得拘谨，身体稍稍前倾，而职位居高者会争取舒适而随性的坐姿。这一差别也反映了职业地位高者流露出的优越感。

人际沟通中，双方空间距离往往反映彼此的亲密程度。美国人类学家爱德华·霍尔将日常生活中人与人之间的空间距离分为四类：① 亲密距离（1～45cm），通常情况下，人

们只允许情侣、孩子和家人进入这个沟通范围；② 个人距离（45～120cm），此距离是朋友间进行沟通的适当距离；③ 社交距离（120～360cm），交往就更加社会化，通常的正式社交活动、外交会议，人们都保持这个距离；④ 公共距离（360cm 以上），即公共场所人与人之间的距离，主要用于整体性的交往，如师生之间。

（3）有声的辅助语言和类语言：辅助语言包括声音的音调、音量、节奏、停顿、沉默等，而类语言则指有声且无固定意义的声音，如呻吟、叹息、叫喊等。沟通过程中，辅助语言和类语言的作用不可低估，说话者的音调不同，同一句话的语义就可能迥然不同。因此，在人际沟通中，“对方怎么样说”有时比“对方说了些什么”更重要。

非言语信息在人际沟通中的作用主要体现在几个方面，如表 10-1 所示。

表 10-1 非言语信息在人际沟通中的作用

作用分类	描述	例证
提供信息	行为者的行为模式使观察者能够了解自己的状态、性格、对人或环境的反应	丈夫面部表情的微妙变化可以让妻子判断他不高兴了，但对陌生人而言，同样的线索却没有用处
管理交往	非语言行为的变化提供线索来管理交往中给予—索取的有效性	由于了解一个人习惯性的视线改变和姿态调整，亲近的朋友和家庭成员比一般熟人更了解这个人何时将开始或停止讲话
表达亲密	伴侣间不断增加的亲密是由更高层次的非语言行为表明的	相比一般熟识的人，爱人之间站得更近、更多地接触、凝视对方
社交控制	社交控制指的是以目标为导向的行为来影响另外一个人	当一个人需要亲近的朋友帮他做点事情的时候，他会靠上前去、触摸一下对方的胳膊、专注地看着他
表现功能	由个人或两个人来控制的行为模式，以创造或促进一种形象	当一对吵架的伴侣到达晚会的时候，他们会拉着手、互相微笑来掩饰他们的冲突
感情管理	体验到一种感情，特别是强烈的感情时，能够改变非语言性的行为模式	预料之外的好运（如彩票中奖）之后，会将好消息与家长朋友分享。在与别人一起庆祝好运的时候，拥抱、亲吻或其他的接触都有可能发生
服务—任务功能	主要由交往中服务和任务的目标决定的非语言行为的模式	医生对病人亲近的接触，如抚摸、凝视等并不反映人际之间的感情

三、人际沟通技巧

沟通是人际交往的基本形式，是建立人际关系的重要方式和手段，如何做一个高效的沟通者呢？根据沟通的过程、特点和方式来看，要提高沟通的效果，需要从以下几方面着手：

1．良好的言语沟通

前文已述及，言语沟通分口语沟通和书面沟通，因此，良好的言语沟通必须从口语和书面语两方面加以训练和提高。

（1）提高口语沟通能力

首先要做到语汇丰富，措辞恰当，该幽默时幽默，该委婉时委婉，避免口语书面化，善用方言、俚语、惯用语等。其次，要善于抓住听众的兴趣，迅速找到听众的兴趣点，不能“哪壶不开提哪壶”。再次，要主动适应不同场合和谈话对象，因为谈话的时间和环境对于谈话的含义有极大的影响，相同的话，在不同的场合中，可以表示大相径庭的意思。对不同的对象要分别对待，如与上司、长辈谈话要尊敬有礼，与下属、晚辈谈话要和蔼亲切，或者与同辈、同事、同学谈话要平等尊重，因此都应有不同的语气、声调、词汇等。最后，积极寻求反馈。在沟通中，需要积极从对方那里获取反馈，以掌握信息传达、情感传递的情况如何，有助于沟通顺利、有效地进行。

（2）提高书面沟通能力

书面语言沟通要注意以下几方面：① 书写要正确流利，忌错别字和古怪字体；② 不同的文章体裁用不同的写法；③ 用词和标点符号要准确；④ 书面表达要注意遵守约定俗成的许多格式，如信函、通知、论文等都有各自的格式等。另外，近些年由于网络的兴起，出现了不少的网络词汇或符号，准确掌握其意义将有助于通过网络与他人交流。如BBS上常用的“斑竹”（指“版主”）、“灌水”（表示在BBS上发言，尤指发一些与主题不太相关的言论）、“MM”（意思是“妹妹”或“美眉”）、3x（与英文单词“Thanks”谐音，意思是“多谢”）、sp（英文单词“support”缩写，意为“支持”）等词汇；另有一些常用的表情符号，如：符号“:)”表示开心和微笑、“: P”表示吐舌头顽皮地偷笑、“: (”表示沮丧和郁闷之意等。

（3）掌握言语沟通技巧

言语沟通是一种复杂的技能，言语表达方式多种多样，所谓“一句话，百样说”。说法不同，效果也不一样。通过掌握一些技巧，将有利于我们达到更加顺畅的沟通效果，营造良好的人际关系。

① 求同——人际交往的起点。通常，人们喜欢和自己有共同之处的人交往。想想看，经过一段时间的交谈，你突然发现对方有和自己相同境遇，你该有多兴奋！这是因为，和自己共同之处越多，就越容易相互理解，相互交往就越容易。所谓“老乡见老乡，两眼泪汪汪”。性格相似的人更容易成为好朋友。而除了性格以外，观点、态度、思想、见地、情感经历等相同或相似都可以促进人际间的交往。例如，心理学家做过一个实验：让一男一女一起走过一座平坦的桥，另一对男女则一起走过很危险的独木桥，结果后者之间感情更深，且更容易成为朋友。

因此，要想有效建立和培植友情，一定要善于寻找和创造人际间的共同点。通常，在最初相识后，我们总会“查户口”式的问对方个人情况，如职业、姓名、老家、母校、家庭成员等，这为我们找共同点提供了机会。当然，找共同点并非我们的目的，在交往中，找到了共同点，必须要让对方知道，别闷在心里，特别是共同的经历、体验、观点、感受等。除了一些忌讳——如相貌相似不宜过分地渲染以外，在大多数时间和场合下，我们都可以说：“我们有共同的……”这样可以很有效地拉近彼此的心理距离，增加交流的内容和素材，增强沟通的效果。

② 赞美——人际关系的润滑剂。真诚的赞美是人际关系的润滑剂。得到欣赏和赞美是每个人都希望的，这甚至构成了人的一种心理需求。如何才能使赞美有收效呢？答案很简单，就是牢记各人性情不同之处，适时地给予恰当的称赞即可。对于那些自大狂来说，他们有极其强烈的虚荣心，时刻希望别人对他有阿谀式的赞颂。而且，即使我们不是自大狂，但我们仍然或多或少地有些虚荣心，这是因为我们希望能够在这些事情上表现出卓越和优异，以便获得各方的赞誉。因此，只要别人对我们加以称赞，我们往往都会乐不可支。例如，一位男士仔细地梳理好自己的头发出门去，你碰上他，简单的一句赞美，“我真羡慕你有这么好的一头头发”，可以让他如沐春风。显然，他很注重自己的发式，而这时你的肯定和赞美就特别能满足他的渴望获得肯定的需要。

赞美的关键就是要适时、恰当、真诚。适时就是要抓住时机，只要我们注意观察，就可以发现一个人在什么时候是最希望得到肯定，一般而言是你第一次碰到的时候的赞美效果较好，如前文中关于头发的赞美，如果你和他一起忙了一天了，灰头土脸的时候，你再称赞他，对方肯定会以为你在讽刺或戏弄他。恰当，就是在一定程度上是实事求是的。真诚，就是赞美需要发自内心的，并不是虚假奉承。此外，赞美之词用语还应带有较强烈的感情色彩，有理有据，切忌生硬空洞、言不由衷。例如，你对一个不太熟悉的女生说：“你很漂亮”，对方可能会产生反感。如果你说：“你笑起来眼睛弯弯像月牙儿，很阳光、很灿烂！”效果可能会更好。

③ 意译——人际交流的妙方。每个人都渴望被别人关注，渴望被人理解，但通常，这一小小的心理需要却很难得到满足。很多时候，我们理解我们的朋友，却不知该如何表达这种理解，很多人要么点点头，要么“哼”、“哈”、“嗯”几句，要么就急于评论和提出劝告，结果往往让朋友觉得：“他到底明不明白我的意思呢？”在交往中，很多时候其实对方并不需要你出主意，而更多的是希望你理解他的感受、他的心情、他的处境，也就是说，他需要的仅仅是你的关心和理解而已。这时候你该怎么做呢？意译！

所谓“意译”，指的是关注对方的话语，用与他所说意思相同的不同说法来对他作出反应，即翻译意思。例如，甲说：“眼看期末考试快到了，这些天一直为考试而做着准备，这么多门课程都要好好复习，我觉得自己像只没头的苍蝇一样”，乙的意译：“对！我也这样，考试前总是很多东西要复习，很紧张！”再比如，甲说：“九寨沟你有机会一定要去，太美了，简直像童话里的地方。水清得一眼能看到湖底，蓝得像宝石。没有人为破坏，栈道都是用原木修的，没有水泥，整个九寨沟里看不到水泥，屋子也是木头的……”乙可以说：“这么说九寨沟很美，美在于它的天然，一点也没有被破坏。”意译这种方法的好处在于，对方会认识到你在认真地听他说，而且你理解了他的意思，体会了他的心情。这种方法可以很好地满足对方渴望被关注、被人理解的这一需要。因此在人际交往中，这种方法是拉近彼此距离、获得对方信任的有效办法之一。熟练运用此法，使之成为你的习惯，那你就拥有了获得别人好感的交际“杀手锏”——善解人意。

2．有效的非言语沟通

非语言性的行为承载了大量的信息，其功能前文已经介绍过，要使自己沟通更加有效，非语言交流方面也值得下一番工夫。

（1）面部表情

人们的面部表情表明他们的心情和情绪，而且具有跨文化一致性，快乐、悲伤、恐惧、愤怒、厌恶和惊奇等情绪的面部表情全世界都一样。面部表情在非语言交流中占据着主导的地位，因而人们有时会故意用它来掩饰自己的真实情感。至少有四种方式可以用来调节我们的情绪表达。第一，我们可以加强表情，夸张地表现我们体验的是比实际更为强烈的感情。比如，如果打开一份你只是略微喜欢的礼物，当赠予者在场时，你会显得比实际情况更开心。第二，我们有时将表情最小化，试图显得没有实际情况那样动感情。由于我们的文化要求“男儿有泪不轻弹”，男人会克制着不表现出内心的伤感。第三，我们将情绪中性化，干脆掩盖掉我们的真实情感。最后我们会伪装我们的表情，代之以完全不同的感情流露。不过，即使人们试图控制自己的表情，仍掩盖不住真相。

（2）凝视行为

凝视，一个人的目光接触的方向和数量，也是有影响力的。比如注视某人意味着沟通兴趣，这能够决定两个陌生人是否会开始交谈。凝视也有助于确定交往开始后两人的关系。恋人比朋友之间会有更多的相互注视，朋友比一般熟人之间会有更多的彼此注视。另外，当陌生人花时间凝视彼此的眼睛时，比他们在一起却眼望着别处更可能使彼此相互喜欢。注视显然能够交流感情和简单的兴趣。但它也能够传递出主导性方面的信息。在普通的交往中，人们倾听的时候通常会比讲话的时候更多地注视他们的交谈对象。不过，有权威、有地位的人会偏离这些常规——与一般人相比，他们会更多地在讲话的时候注视别人，在倾听的时候较少地注视别人。

（3）倾听行为

倾听就是指用心去听，去理解，去感受对方，并作出积极的反应。如果你想要使自己的谈话成功，你必须学会倾听。首先，要专心地耐心倾听。出于尊重对方，在交谈中，你必须给予良好的视觉接触，还应有点头或说“对”、“是的”、“好”等来表示你在专心听和你的认同感；此外，还应表现出足够的耐心，不能东张西望，也不能抢过话头来不顾对方而大加发挥。其次，要感受性地听，不要评判性地听。听者应当先去感受对方的话语中表现出来的情绪情感，站在对方的立场去体会、思考，与之进行情感交流，然后才能进行分析评判。第三，积极反馈，适当提问。积极向对方提出反馈，对于自己不明白的地方，应该适时提出疑问，以利于沟通的有效进行，帮助对方清楚表达自己的意思，传达准确的信息。第四，不要随意打断对方。在对方表述的过程中，不应该随意地打断对方，更不能插进去大讲特讲。因为这会使对方觉得很扫兴，也感到没有得到尊重和理解。一般而言，在交流中应该按一定的节奏，彼此传达信息、发表立场，而不是随意打断对方。如果节奏在对方一边，听者应该在适当的时机，简单明白地表示你的理解即可，切忌长篇大论。第五，要抓住言外之意。听者要听出“弦外之音”、“言外之意”是很重要的，但切忌误解别人的意思。一般而言，除了听对方讲话以外，听者往往应该更多地注意讲话者的非语言的信息，包括语调、语速、声音、表情、体态、肢体动作等多方面的信息。要想确定自己的理解是否准确，可以通过积极的反馈来验证和修正。

（4）身体语言

身体的动作通常陪伴和支持我们的语言交流，使意思表达变得更为容易——试着不用

双手比划，描述一下你买的一条鱼的大小——但是通过使用被广泛理解的手势，他们可以完全替代语言。要注意的是，不同的文化，相同的手势有着不同的含义，身体的动作也能揭示出身份。地位高的人常采用开放的、不对称的姿势，身体的左右两侧作出不同的姿势，他们占据大的空间。相反，地位低的人采取封闭、对称的姿势，相对紧凑。

（5）身体接触

与他人的身体接触也包含着多种意思。一方面，关系变得更亲密，两个人的身体接触越多。身体接触清楚地传达出亲密感和感情。另一方面，不请自来的身体接触则暗示着身份等级中的主导地位。事实上，当两个人的地位不同时，一般只有单方向的身体接触；地位高的人更可能主动接触地位低的人，反过来并不是这样。身体接触所蕴含的混合信息也许就是男性和女性对陌生人的身体接触有不同反应的原因所在。当别人在他们手上或胳膊上轻触一下，女性通常会积极回应，大多数男性却不是。

（6）人际距离

人们总是在调整和保持彼此间的适当距离，似乎每个人身体周围都有一个肉眼看不见的圈子，使外人不能随便进入其个人空间，人和人之间的距离也表达着一种关系，一般而言，距离越近表示关系越亲密。但是，人类学家爱德华·霍尔关于人际间四种距离的论述也提醒我们：交往中必须尊重我们的交往对象在空间上的需求，不能盲目冒进地过分侵入对方空间，给对方造成压力，反而破坏关系。

非语言沟通的各个成分，它们似乎是独立、分离的信息源，在某种意义上是这样的：它们之中的每一个成分对交往都有着自己的影响，不过它们通常又能够彼此强化，共同发生作用来传递连贯的情绪和意图信息。当你与某人面对面时，所有这些组成成分都在发生作用，共同告诉你人们说的到底是什么意思。

第三节　人际吸引

人际交往中，有的人与他人一见如故、心心相印，有的人与人相处数年，却仍若即若离。这说明，交往双方能否进入深交阶段、能否成为知心朋友取决于一个重要因素——吸引。人际吸引，是指人与人之间彼此注意、欣赏、倾慕等心理上的好感，并进而彼此接近以建立情感联系的历程。以人际吸引为中介，交往双方才能激发交往热情，建立长期而稳固的人际关系。当然，人际吸引是双向的，不仅仅取决于单方人品，而且取决于双方意愿、需要及其对未来的考虑。因此，人际能否吸引受到种种因素的制约，其中包括相悦、相邻、相似、相补、互惠、性格与能力等。

一、相悦因素：我们喜欢美的东西

我们见到别人时，可能最先注意到什么？当然是他们的长相了。尽管我们都知道人绝不仅仅只限于外表，但长相确实起作用。外表吸引力对第一印象的形成产生相当大的影响。

我们很容易认为长得好看的人比长得不吸引人的人更令人喜欢，也更好。在一个经典实验中，哈特菲尔德（Hatfield E. W.）和她的同事在迎新活动周中，为明尼苏达大学的752名新生随机配对舞伴。尽管这些学生事先都做过一系列人格和性向测验，研究者仍然将他们随机配对。在舞会的当晚，舞伴们花了几个小时的时间在一起跳舞和交谈。之后，学生们对他们的约会进行评价，并报告他们对再次约会的渴望程度。在诸多影响舞伴是否会相互倾慕的可能因素——例如舞伴的智力水平、独立性、敏感性、诚恳性之中，占有压倒性优势的因素是外表的吸引力。人的长相之所以能成为交往中的吸引因素，这是因为：其一，求美是人的一种需求，所以外形美对人（尤其是异性）会有一种天然的吸引力。在人际交往初期，相悦因素所引起的赏心悦目的体验对交往的推动作用是不可低估的；其二，有的人对长相会作不切实际的联想，将长相与性格、品德、事业和未来等相联系，似乎它们间存在某种内在的必然联系，以至将长相看成是内在素质的集中体现，成了人们强烈的吸引因素。“美的即是好的”我们认为长得好看的人也拥有优秀的特点，与他们的外形相匹配。当然，我们不会认为长相好看的陌生人会十全十美。这一定势思维让我们假设外形好的人是快活的、具备社交技巧而且是有智慧的、自我调节能力强。但是它不会影响我们对他们的操守和激情的判断。美貌甚至有副作用：太漂亮的人常被认为可能爱慕虚荣，处事随便。即便如此，外貌好看的人给陌生人的印象无疑要好过长相一般的人。

关于什么是吸引力的标准？坎宁安（Cunningham M.， 1986）设计了一个富有创意的实验来确定这些美的标准。他要求男性大学生评估50张照片中女性的吸引力程度，这些照片来源于大学的一般年鉴以及一个国际选美项目。坎宁安之后仔细测量了每张照片中女性脸部特征的相对尺寸。他发现，吸引力上的高评分与大眼睛、小巧的鼻子、窄小的下颚、高耸的颧骨和窄小的脸颊、高挑的眉毛、大大的瞳仁和明显的笑容有关。研究者然后以同样的方式考察了女性对男性照片的评分，他们发现与高评分相关的特征有：大眼睛、宽大的下颚、高耸的颧骨和宽大的脸颊，以及一个明显的笑容。

最近，进化心理学对男女两性对美的评价标准的解释有所新意，根据一些研究发现，进化心理学研究者倾向于认为男性和女性对于对方美与不美的评价标准反映的是有利于繁衍的基本价值取向。例如，女性身材凹凸有致、曲线婀娜被多数男性认为是美的，反映的则是男性对这类女性拥有健康身体、有利生育和哺育后代的直觉判断；相反，多数女性认为男性身材挺拔、强壮魁梧等是帅气的特征，则反映了她们认为这样的男性健康强壮、有利于养育后代的直觉判断。而且，这种直觉判断都是进化赋予人类的，远古时代，男性和女性彼此间健康与否的评价只能从外表来作出直观的判断，无法像今天这样通过种种仪器、试剂深入了解人体健康状态，即使是今天，日常交往中也不可能先通过科技手段了解其健康状态之后再决定是否交往，因此，一些反映身体健康的特征便通过千百万年来的自然选择给选择出来，并形成了人类两性彼此选择和吸引的重要特征。但是，需要指出的是，千百万年来有些特征却一直被人们误读，比如有研究表明：女性乳房的大小实际上与乳汁分泌量无关，也即女性乳房较大本不是有利于繁衍的特征，但这并不妨碍它已然成为（而且在很长时间里将依然是）许多男性对女性是否有吸引力的一个重要判断标准。

值得指出的是，相悦尽管是吸引交往的重要因素，有时甚至是决定因素。但相悦吸引

通常并不具有持久性。吸引双方进行长期交往、深入交往的主要因素并不是外在的长相，而是交往双方内在的人品和能力。真诚、正直的人品能使双方有安全感，敢于讲真话，放心敞开自己的肺腑之言，进行深度的心灵和感情上的沟通。而能力强能使对方感到有依靠，便于解决双方面临的共同问题。所以，交往双方如不满足于礼节性的交往，应该重点关注对方的人品和能力。

二、相邻因素：我们喜欢周围的人

实际空间是否接近通常决定了人们首先能否认识。多数情况下，人们的友谊和浪漫缘于与周围人的交往。事实上，实际上的相邻和人际吸引之间有着显然的联系，只有几米的距离会造成很大的不同。回想一下你上学的教室，从学期开始后你认识了哪些人，谁是你的新朋友？很有可能你所认识的人和最喜欢的人就坐在你的附近。美国心理学家费斯丁格（Festinger L.）等人，曾以麻省理工学院已婚学生家属宿舍的居民为对象，研究他们之间的邻居与空间远近的关系。该宿舍共 17 栋楼房，每栋上下两层，每层 5 户，共计 170 户。在学年开始搬入宿舍时，彼此各不相识。过一段时间后，研究者让每户举出在宿舍区中新交的三个朋友。结果发现，他们所交的新朋友，几乎离不开四个接近性的特征：（1）是他们的近邻；（2）是他们同层的人；（3）是他们信箱靠近的人；（4）是走同一个楼梯的人。由此看来，空间上的邻近性是影响交往的重要因素。

相邻效应之所以能够发挥作用，是因为熟悉度或曝光效应：我们暴露在某一刺激下越多，也就越可能对其产生好感。我们经常看到一些特定的人，当彼此变得越来越熟悉，友谊也就越来越容易形成。当然如果一个人是一个显见的无赖，那么曝光越久，我们就越不喜欢他。但是，如果个体没有这些负面的特性，熟悉度仍然会产生吸引力和好感。有研究者曾做过这样一个研究，通过在大学的大教室里安插女性被试来验证这一假设。这些女性不会和教授以及其他学生交流，只是走进教室并安静地坐在第一排，让每个人都能看到她们。每个女性被试出现在课堂上的次数有所不同，从 0～15 次不等。到学期结束的时候，研究者播放这些女性的幻灯片请班级的学生观看，要求学生对这些女性的吸引力作出评分。发现曝光对好感程度有显著的影响。尽管在课堂上，女性被试和学生们从未发生过互动，但学生更喜欢他们在课堂上看到次数更多的女性。

彼此相邻的人之所以会有较大的交往吸引力，往往出于三种需要：第一，互助需要。一个人在学习、工作和生活中经常会碰到仅依靠自己的条件无法解决的困难，尤其当一个人面对时间紧迫，自己无法解决而又必须解决的难题时，求助的对象首先是最为邻近的同事或邻居。所以，出于互助的需要，一个人到了一个新单位或新的居住环境，都会主动与周围近邻进行交往，期望彼此间能建立长期、稳定的良好关系。这种共同的期望所激发的交往热情，是人际交往的强大动力。第二，安全需要。每个人都希望自己生活在安全的环境中，安全是人的基本需要之一。出于自身安全上的考虑，每个人都有同周围人搞好关系的心愿，共同的心愿是促使彼此间进行交往的内在动力。因此，邻近的人们交往频繁、关系密切是一种普遍现象。第三，情感需要。与人交往除了追求互助安全之外，更希望与他

人建立感情的联系，这是一种精神上的需要。相对而言，相邻的人们因困难和安全问题而彼此互助的机会并不多，而频繁接触所引发的情感波动则是经常的。这种经常性情感波动对学习、工作、生活、健康的影响很大，因此每个人都希望生活在愉快的环境中，彼此间能亲密友好，这种情感需要也是促使交往的内在动力。

虽然，相邻因素有利于使距离和环境上彼此接近的对象频繁交往，建立良好关系，能满足互助、安全、情感上的某种需要。但是，事物都是一分为二的，因相邻而促发的矛盾和冲突事件到处可见。因此，相邻因素能否成为彼此进行良好交往的诱因，还取决于对交往对象的认识与评价。

三、相似因素：我们喜欢那些与我们有相同点的人

“物以类聚，人以群分。”人的集群自然有种种原因，不过，彼此相似往往是人们集群的重要原因之一。相比较而言，人际交往中相似因素要比生活空间的邻近因素更具吸引力。所以，柴可夫斯基说：“意见和感情的相同，比之接触更能把两个人结合在一起，这样两个人尽管隔得很远，却也很接近。” 为什么相似性在人际吸引中那么重要？至少有三种可能的原因：第一，我们趋向于认为，那些和我们相类似的人将会更喜欢我们，所以我们有可能会主动建立人际关系。第二，那些相似的人们证实着我们的特点和信念，也就是说，他们带给我们一种正确的感觉；第三，对于在重要问题上和我们意见相左的人，我们会作出一些负性的推论。我们猜测这个人的意见表明了他是那种我们认为不讨人喜欢的、不道德的、软弱的或轻率的类型。简而言之，在重要态度上的分歧导致关系的破裂。那么，被人喜爱的渴望、被人确证的需要，以及我们对旁人的性格所下的结论，都在提升一对相似心灵之间的吸引力或降低一对相异头脑之间的吸引力上起了十分重要的作用。

现实生活中，有利于人与人之间彼此吸引的相似因素可归纳为三大类：

第一，兴趣、爱好相似。共同的兴趣、爱好能使人们聚集在一起，相互交往，并形成各种群体形式。如球迷会、桥牌会、集邮会、诗画会、英语角、股市沙龙等。相似的兴趣、爱好之所以有聚集作用，就在于群体成员之间有同一话题，共同语言多，通过交流，能使成员对感兴趣的对象有更深的认识与了解，还能增长有关知识。

第二，经历、地位相似。经历相似的人由于接触过的事物和积累的知识、经验较为相似，彼此间共同语言较多，容易产生亲近感和情感共鸣，相互之间交往的愿望显然比较强烈。同样，地位相近的人也容易产生亲近感，从而激发互相交往的愿望，关系相对比较密切。

第三，态度和观点相似。对现实事物抱有相同态度、持有相同观点者因彼此间有较多的共同语言，能满足情绪宣泄的需要，经常会聚集在一起，相互交流，关系极为密切。事实上，无论对国家大事还是对基层单位的日常琐事，无论是政治、学术问题还是人际间的是非曲直，只要态度、观点相近，彼此间就可能产生情感上的互动，萌发交往的愿望。所以，思想倾向也是影响交往吸引力的因素之一。

四、相补因素：我们希望能从对方那里获得自己所缺乏的东西

交往具有选择性。有的人喜欢选择与自己有相似特征的人进行交往；有的人则相反，喜欢选择与自己有不同特征的人进行交往。这说明，特征也能成为人与人之间彼此吸引的因素之一。当然，人选择交往对象是有目的的，选择不同特征的人作为交往对象正体现了交往的目的性。因为，一个人既有优点也有缺点，既有长处也有短处。如要弥补自己的缺点或短处，就要寻找相应的互补对象，由此具有不同特征的人自然就成了某些人交往的选择对象。一方缺乏而另一方具有的因素，即为互补因素（或相补因素）。

日常生活中，只要我们仔细观察，经常能发现一对亲友存在的相补因素。尤其是伴侣间这种相补因素更为明显。暴躁常与耐心相补，否则伴侣双方会经常处于冲突之中。心理学调查也表明，推动短期交往者彼此吸引的动力主要是相似的价值观，而促使伴侣吸引的动力主要是需要的互补。这说明，相补因素确实是人际间相互吸引的因素之一。

然而，相补因素要真正成为交往的吸引因素是有条件的，即交往双方须达成共识，承认自己存在无法克服的缺点，同时又迫切需要以对方存在的优点来弥补自己的不足，只有在这种情况下，相补因素才能在交往中起作用。事实上，人与人之间多少会存在相补因素，但某些人之间却未必感到有交往的必要性。这说明交往是以满足某种需要为前提的，如能从对方那里获得自己所缺乏的东西，双方就存在交往的可能性。

五、互惠式的好感：喜欢那些喜欢我们的人

一般来说，人们似乎了解他们将被别人接受或喜欢的可能性，更可能与接纳他们而不是拒绝他们的人接近。确实，当其他条件相同时，很难做到不喜欢那些喜欢我们的人。我们都喜欢被别人喜欢，事实上，仅仅知道某个人喜欢我们就足以提升我们被那个人吸引的程度。人际间的好感是如此的强大，以至于它可以弥补相似性缺乏的问题。例如，在一个实验研究中，当一个年轻的女性仅仅通过和男性实验参与者保持目光接触、将身体向他倾斜、专注地倾听来表示她的兴趣，尽管男性实验参与者知道她在重大问题上与他们存在分歧，他们也会对她表示出更多的好感。无论是非语言线索还是言语线索，对于某个人产生好感的关键因素恐怕在于，我们自认为的他或她喜欢我们自己的程度。

互惠式的好感在某些时候是由于我们自我实现预言的作用而发生的。研究者通过下面的实验来证明这个过程。大学生以结对的方式参加实验，在参加实验之前他们互不相识，结对小组的一方被随机挑选出来接受特定的信息。研究者让某些学生认为他所结对的学生对他有好感，而让另一些学生认为他们的结对学生并不喜欢他们。然后，这对学生被允许见面并再次交谈。正如所预期的一样，相比那些认为对方不喜欢自己的学生而言，那些相信对方喜欢自己的学生和伙伴在一起时表现得更讨人喜欢；他们进行更多地自我展露，对于讨论的问题持有更少的异议，并且总体上表现出更热情、更令人愉悦的交际方式。除此

之外，与那些认为对方不喜欢自己的学生相比，相信对方喜欢自己的学生也容易被对方喜欢。简而言之，结对的伙伴倾向于重复对方的行为模式。

六、性格与能力

性格与能力不仅是应征工作或从事职业的成功要素，就是在人际交往上，性格与能力，也是引人注意与令人欣赏的重要条件。按一般的看法认为，能力是人的优越条件，能力越高，成就越大，他获得评价自然也就越好。这是常识性的看法，但根据心理学家研究发现，最为人所欣赏者，并非全能的人，而是精明中带有缺点的人。

心理学家阿伦森（Aronson E., 1980）曾做了一个实验研究，他将不同的四卷访问录影带，分别播放给四组受试观赏，让他们凭主观的感觉评分，以表示他们对被访者喜欢的程度。录影带的内容，都是访问员与受访者面谈，受访者的身份是大学生。四卷录影带的人物都是一样的，只是访问员事先介绍以及访问过程各不相同。第一卷录影带的内容是，访问员在介绍受访者的时候，将他描述成一个能力杰出的大学生；他是荣誉学生，是校刊编辑，是运动健将。在访问过程中，表现尤其杰出，对访问员提出的所有问题，能毫不费力地答对 92%。如此，受访者给人的印象是完美无缺的人。第二卷影带的内容与第一卷大同小异。访问员的介绍相同，受访者回答的方式及表现也相同。其中唯一的不同，是在访问过程中加了一段小插曲，受访者表现有点紧张，不小心将面前的咖啡打翻，弄脏了一身新衣服，形成相当尴尬的局面。第三卷录影带的内容是，访问员将受访者说成是一个普通的大学生。在访问过程中，受访者也只有普通的表现。第四卷录影带的内容，与第三卷大同小异，小异之处与第二卷中的插曲相同。实验者将四卷人物相同而能力表现各异的录影带，分别播放给不同的受试观赏，并要他们凭主观感受对受访者评定以表示他们喜欢的程度。经分析评定结果发现：按四卷录影带内四位受访者（实际上是同一人）的顺序，大家最喜欢的是第二卷中的受访者，其次是第一卷，再次是第三卷，最不喜欢的是第四卷中的受访者。

以上研究所显示的意义是：才能平庸固然不会受人倾慕，而全然无缺点的人，也未必讨人喜欢。最讨人喜欢的人物是精明而带有小缺点的人。这种现象称为“仰巴脚效应”，意指精明的人犯点小错，不仅是瑕不掩瑜，反而更使人觉得他具有和别人一样会犯错的缺点。不过这种缺点在精明人的身上，反而成了优点。按原研究者的解释，一般人与全然无缺点的人相处时，总难免因己不如人而感到不安。如一旦发现精明人也和自己一样的有缺点，就会因为他也具有平凡的一面而使自己感到安全。

第四节　人际影响

我们每个人都置身于人与人形成的人际网络之中，必然相互影响。这种影响主要表现为两种形式，即群体对个体或个体对个体的影响。

一、群体对个体的心理效应

群体或称团体，是指通过人们彼此之间的相互影响、相互作用而形成的一种组织形态。这种组织形态会对其中的个体成员施以种种影响，从而使个体对特定事物所产生的心理和行为发生明显转变。有时这种影响作用相当强烈，以致与个体单独存在时形成鲜明对比。群体对个体的影响作用主要体现在以下三个方面：

1．规范与制约

一个群体要维持相应的组织形态，要实现中、长期组织目标，必须制订一定的规范、准则或约定俗成的纪律条例，以凝聚群体成员、统一行为方向、形成合力，同时约束个体的涣散言行。因此，群体环境对个体具有制约作用。这种制约作用能使个体形成一定的心理压力，进而自觉地调节自身行为。当然，个体在群体的压力下，其行为并不都能转向积极方面。有时在群体制约下，个体为与群体相一致，其行为（或工作）效率反而会自觉地控制在一个相对较低的水平上。著名的“霍桑试验”就有力地证明了这一点。梅奥（Mayo E.）发现，14 名男工在聚集工作条件下完成的工作量远不及分散工作条件下完成的工作总量。进一步调查发现，在聚集工作条件下 14 名男工会约定一种默契的工作定额（标准），谁工作过分卖力，超过了约定的工作定额，就会受到同伴们的暗示，甚至冷落、讽刺或打击，处于孤立境地，造成心理上的沉重压力。为了避免使自己成为众人攻击的对象，每个成员都信守承诺，严格控制自己的工作进程，既不太快也不太慢，使整个小组的工作总量维持在一种相对稳定的水平上。该例说明，群体确实对个体有制约作用，因个体屈服于群体压力，只得自我调节、自我约束。

2．感染

群体工作环境对个体工作进程的制约，实质上也体现了感染作用，即个人在群体气氛的感染下，自觉地调整自己的操作速度。不过，感染多半是在潜移默化中进行的。在群体气氛影响下，个体不知不觉受到感染，逐渐使自己的行为与群体成员相一致。

感染首先体现在情感上的共鸣，尔后表现出相应的行为、活动。人际间的感染取决于彼此间在经验和体验上的相似性。经验相近、体验相似，彼此的共同点就多，就容易相互感染。感染也取决于情感强度，强烈事件引起的情感活动，具有动人心魄的感染力，容易在群体成员中产生连续性情感反应，使原本无动于衷的成员情不自禁地接受影响，以至整个群体作出相同的情感反应，产生相似的行为举止。例如，群体中的某一成员因家中遭到不幸事件，哀伤与悲恸感染了其他成员，以至使大多数成员作出相同的情绪反应。在这种群体情绪感染下，即使某些对受害者原本有矛盾的成员在此时也会一反常态，给受害者以安慰、劝说或钱、物支援。

感染既会产生积极的共鸣作用，也会产生消极的趋同作用，这取决于感染源的性质及其群体成员的理智分析和判断。不同的感染源会激起不同的情绪状态。充满激情的演讲会使人们群情激昂，消极悲观的诉说会使人们情绪低落。当然，感染反应主要取决于接受者对感染源的分析、理解。即使面对相同的感染源，不同的人往往会采取不同的行为反应。

总之，人处在群体中，多少会受群体气氛和情绪状态的感染。感染可以通过缓慢的潜移默化的形式，也可以在情景诱发下，采取激烈、冲动的形式。感染有积极意义，健康有益的感染源能使个体趋同于群体，增强群体的凝聚力；感染也有消极意义，使有害的感染源在群体成员中扩散，致使群体涣散，离心离德，处于失控状况。因此，我们要培养良好的个性品质，增强自身的分析、判断能力，善于对感染源进行辨识，要接受具有积极意义的感染，而拒绝具有消极意义的感染。

3．促进与干扰

早在 19 世纪就有研究者发现，孩子在放风筝时，单独一人放和与其他孩子一起放，其效果有明显区别。几人一起放能使彼此的行为更为迅速，作业更为有效。以后，心理学家奥尔波特于 1924 年进一步发现，从事简单、容易的工作时，几人一起从事要比个人单独从事的效率高得多。这种由于他人在场和参与，增进个人行为反应效果的现象，社会心理学家将其称为促进。

与此相反，许多心理学家（如奥尔波特、戴希尔、成森等）发现，人们在从事比较复杂和困难的工作中，他人在场和参与则会降低作业效率。尤其在体育比赛、表演、演讲、考试、竞赛时，因他人的存在和参与往往会对参加者形成一种无形的压力，使他们的技能（或水平）无法得到正常的发挥。这种由于他人在场，对个人完成作业起抑制作用的现象，社会心理学家将其称为“干扰”。干扰的大小与个体的个性特征有关，性格外向、善于交往的人不容易受群体成员的干扰，而性格内向、处事拘谨的人容易受群体成员的干扰。

至于促进和干扰的心理机制，心理学家对此作了不同解释。有的心理学家认为，他人在场与参与能增强人的动机（内驱力），强烈的动机有利于促进简单操作的效率，而对推理、记忆、问题解决之类的复杂的思维操作会构成严重干扰。这种解释大致与生活经验相符合。有的心理学家认为，他人在场与参与所引起的竞争和评价，会使人紧张或涣散，进而对作业效率起促进或干扰作用。

二、群体中的个体行为

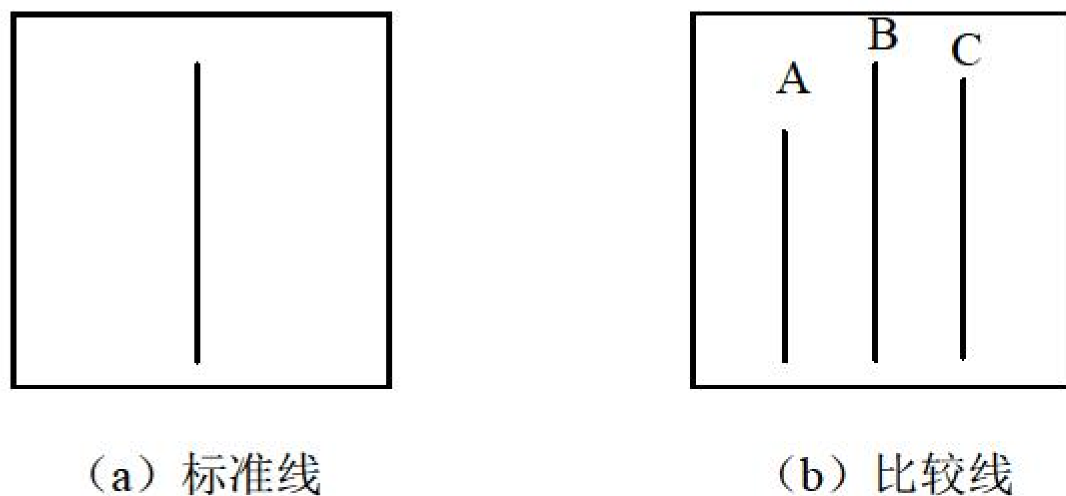
一般情况下，个体在群体的影响下都会在心理和行为上发生明显变化，有的是顺应了群体的意向，如从众、服从，而有的则是逆群体意向的逆反。

1．从众

所谓“从众”，是指个人受到群体的影响或压力，使其在知觉、判断、信仰和行为上表现出与群体中大多数人一致的现象。

早在 20 世纪 30 年代，谢里夫（Sherif M.）在“游动错觉”实验中发现，被试在判断亮点移动距离时会受群体的影响。至 20 世纪 50 年代，经著名心理学家阿希（Acoh S.）的多次知觉实验，明确证实“从众”现象是客观存在的。阿希的实验是这样的：7 名被试围坐在桌子周围，其中 6 人是阿希故意安排的假被试，只有一人才是真正的被试。主试依次向被试呈现 18 套卡片，每套两张，其中一张画有标准线段，另一张画有比较线段，如图 10-2 所示。每呈现一套卡片，均要求被试判断并说出 A、B、C 三线段中哪一条线与标准线段等

长。回答时，7 位被试须按顺序分别进行，其中真正的被试被安排在倒数第二位。前 6 套卡片呈现后，所有被试都作了正确的选择。从第 7 套卡片呈现开始，假被试故意作错误选择，由此观察真正被试作何种选择。结果表明，真正被试有追随多数人的意见作出错误判断的倾向。阿希反复进行此类实验，其结果大致相同，从而证实“从众”是个体对群体影响产生的一种普遍性反应。



（a）标准线　　（b）比较线

图 10-2　阿希的从众行为实验

上述实验结果显示：在认知判断的情景下，个人的选择将受团体压力的影响。即使在是非对错如此明确的情况下，我们都有可能屈从于团体的压力而产生从众行为，那么，在暧昧情境之下，个体将对团体产生更多的盲从附和。个体在群体成员影响下之所以会产生“从众”心理，并作出相应的行为反应，主要鉴于两个原因：第一，人对事物作出判断或选择时，既要凭借自己掌握的知识经验，又要凭借即时所获得的多数人提供的信息和知识。尤其当自己缺少知识经验和参考构架、判断模棱两可、缺乏信心时，更容易受他人影响，滋生“从众”心理，以多数人的判断作为自己的判断或模仿多数人的行为。第二，人有归属的需要，主观上有追求与群体规范相一致的倾向。一般说来，与群体中大多数人保持一致的人在群体中的处境不会太尴尬；相反，喜欢标新立异者往往会遭到孤立和惩罚。因而大多数人即使在确认自己正确，多数人错误的情景下，也不愿成为越轨者，与群体意见相对抗，以至表面上仍会采取从众行为。除此之外，个人的知识经验和个性品质、群体规模、群体凝聚力以及个人在群体中的地位等都是影响从众与否的重要因素。

所以“从众”作为个体对群体影响的反应，其原因是多方面的，同是从众者其内在的心理活动也不尽相同。有的人毫无主见，人云亦云，完全随波逐流，追随他人。这种人表面从众，内心也赞同，没有心理冲突；有的人原先有个人主见，但在群体影响下在接受众人意见的同时放弃了自己的观点。这种人表现从众，内心也比较平静，也没有心理冲突；有的人有个人主见，开始还试图坚持己见，然而迫于群体的压力，不得不接受众人意见，但并未放弃自己的见解。这种人表面从众，内心不服，心理冲突严重。

对从众心理及其行为应作具体分析，对于那些遵循合理的规章制度、先进的社会规范和正确的理论导向的从众行为，应加以提倡与支持；相反，对于那些遵循不合理的规章制度、落后的社会规范和错误的舆论导向的从众行为，应给予劝说和制止。因为，这是每一个坚持真理和原则的人应有的态度和立场，也是一个人走向成熟的标志之一。

2．服从

服从是指个体按照社会要求，群体规范或别人的愿望而作出的行为，这种行为是在外在压力的影响下而被迫发生的。服从是个体接受群体影响所作出的最为常见的行为反应之一。个体之所以会服从于群体，主要出于以下三个原因：

第一，传统教育塑造了个体的服从意识。在家庭中我们从小就潜移默化地接受了服从

意识的灌输。听话的孩子就能得到父母给予的情感和物质的满足，这成为强化因素，对孩子的心理发展起了导向作用。此后，这种服从意识又经学校和工作单位的进一步强化，使其成为成年人的一种习惯。

第二，群体的规范与准则迫使个体服从。任一相对稳定的群体都有要求成员遵守的行为规范和准则。当个体加入某一群体之后，其言行须与群体组织的要求和标准保持一致，这是群体对个体的影响与制约作用。而个体正是在长期服从规范和准则中，调控与改变自己，使自己与群体其他成员相一致。

第三，群体约定俗成的惯例或权威人士的影响力迫使个体服从。尤其是职位高、权力大、手中掌有奖励和惩罚行事权的领导，更容易使下属采取服从行为。在这种情况下，服从者多半是为了获得某种物质的或精神上的满足或避免惩罚而表现出的行为。

由此可见，服从不同于从众。服从的发生源于规范和权威的强制，是一种被迫行为，而从众的发生源于个体求得心理上的平衡，是一种自发行为。当然，服从和从众往往交织在一起，两者不能截然分开。

个体在群体制约因素之下的服从开始时可能是不自觉的被动的。服从者在被迫的情况下其内心显然是不愉快或苦恼的，因而行为方式迟早会发生改变。改变有两种取向：其一，在群体压力减弱的情况下，个体原本被抑制的态度及行为方式可能回复到原来状态；其二，被迫的服从转为习惯，变成自觉的服从。这种自觉服从的行为无论对自己、群体与社会都有积极意义。个人服从群体与社会能维护良好的人际关系，能得到肯定、接纳、赞许和相应的物质利益；能使群体制订的组织纪律、政策规范得到有效贯彻，强化凝聚力，为实现共同目标而努力；能使社会稳定、秩序井然有条，提高文明程度。当然，如无原则的盲目服从，从长远看这将有害于群体与社会。

3．逆反

逆反与服从相反，表现为个体对群体影响的一种温和的反抗。当个人遇到团体规范和准则的压力或别人的影响而感觉自由受到威胁时，在心理上不期而然地产生反感，因而产生一种维持自由的内在动机，继而在行为上表现出抵制行为。如要求某人向东，他却偏偏向西，这形象地刻画了逆反心理持有者的行为倾向。

个体对群体影响的逆反体现了人的心理要求的两重性。一方面，人的归属需要促使个体追求群体生活，成为群体成员，愿意接受群体中约定俗成的规范和准则，愿意服从权威人士的领导和要求；另一方面，个体出于意志自由的需要，渴望能按照自己的意愿自主地确定和选择行为方式。因此，个体既愿意接受群体的影响、约束自己的行为，同时也渴望这种约束力不要过大、过强，能给自己一定的自由度，在某些方面能独立自主地选择自己的行为方式。正因为如此，一旦群体的规范和权威的强制超过了个体所能接受的程度，就容易引起个体的逆反心理和相应的抵触行为，与群体行为不一致。

逆反是对群体影响的弱的抗拒，并未形成激烈的人际冲突。不过，逆反心理和抵触行为容易引起人际矛盾，对个人和群体产生不利后果。为避免产生逆反心理，作为个体而言，要增强集体意识，正确认识个人与集体之间的依存关系；作为领导而言，要认真审查规范和准则的切实可行性，以免约束过严挫伤群众的积极性。领导本人更应注意工作方法，尽

量避免采用强制性命令。应摆事实，讲道理，善于做群众的思想工作，使群众能心情舒畅地接受群体的安排，自觉遵守群体确定的规范、准则和决定。这样，才有利于消除群体成员产生逆反心理的外部条件。

诚然，对逆反心理也应一分为二。即对个体因逆反而采取的消极抵制行为要作具体分析。如群体未能满足个人的私利，致使个体对群体的正确意见或安排抱有反感，进而采取抵制行为，这显然是错误的；相反，如领导考虑问题不周全，决策明显有误且固执己见，一意孤行，在这种情况下，个体的逆反心理和抵触行为可视为坚持原则的表现，随着时间的推移，终将得到多数人的支持，直至改变领导所作出的错误的决策和安排。

三、个体间的依从行为

群体成员在相互联系、彼此接触中，利用言语和非言语形式，通过信息交流，必然会影响对方的心理和行为，表现出一定的互动效应，这种互动效应表现为引发依从行为（实施影响方）或表现出依从行为（接受影响方）。事实上，日常生活中经常发生的是人们希望你改变自己的行为，即人们希望引发你的依从行为。所谓依从，是指个体采取与他人予以的清楚明确的指示、恳求、期望相一致的行为。这不同于从众行为，从众施加在人们身体上的压力通常是暗含的，不曾清楚表露的，不是直接要求或命令的；而依从的压力通常是公开的，不是含糊不清的，而是明白的。比如汽车商怂恿你接受高价，珠宝商建议你买大点的珠宝更合算，家长说服你放弃某些打算或做法等。通常，引发依从行为的途径有如下几种：

1．言语劝说

劝说是人际间施加影响的主要形式，也是引发依从行为的主要形式。有人将劝说理解为是单向的信息传递过程，即抱有某种目的，对某人进行有的放矢地说服工作。有人则将劝说理解为是双向的信息传递过程，一种思想情感的交流。其实，劝说在形式上是一种双向的思想交流，而实质是一种有目的的说服过程。通过劝说，能使双方的认识、理解、观点渐趋接近，达到转变思想、纠正错误、解决矛盾的目的。然而，劝说的对象通常是有思想和观点的成人，因此要达到劝说目的并不容易。有人费尽口舌却毫无效果，而有人却能使被劝说者心悦诚服地改变原有态度。影响劝说效果的因素是多方面的，但劝说技巧与方法在其中起着十分重要的作用。一般在劝说中要注意：（1）营造良好的沟通氛围，逐步引入正题；（2）尊重对方，态度亲切，语言委婉；（3）晓之以理，动之以情。此外，劝说者的地位、形象、人品、言语表达和被劝说者的年龄、知识水平、个性特征、思维品质及经常接触的人际环境等都会对被劝者的态度、立场的转变发生影响。所以，劝说成功与否，既取决于交谈双方的主客观条件，更取决于劝说者所掌握的谈话技巧。

2．互惠技巧

当某人为你做了一些事情，你也应该为他做一些事情，这被称为互惠规范。心理实验研究表明，即使是非常小的恩惠也能引导被试反过来给予比较大的恩惠。推销人员利用这种互惠影响，表现得好像在给你一些善意的好处：“我会降价 5 元”或者“这是免费赠送的

样品，今天你只要同我说说话就可以获得它”。这种以小利追求大利的策略，实质上是从互惠规范衍生出的一种依从技巧，即迫使你回报以相应的善意举动。

3．承诺利用

也称为“登门槛技术”，即他人在你作出了哪怕很小的让步之后，还会利用你让步的心态（承诺感）让你作出更大的依从性。就好像你一旦让推销员一只脚跨入了门槛，他们就能想方设法增加你随后的依从性让你买更多的东西。研究发现，那些同意接受较小请求（如在环保请愿书上签过名）的人，就更有可能同意接受较大的请求（如在他家草坪上插上大大的环保宣传标牌）。

4．稀缺效应

一般地，人们讨厌自己得不到某种东西的感觉（或者从另一个角度说，人们喜欢获得其他人得不到的东西）。例如，相对于盛有十块巧克力饼干的瓶子而言，只有两块巧克力饼干的瓶子让被试觉得里面的饼干口味更好些。稀缺性原理在商业上被经常应用，推销人员会让他们的商品显得很稀缺，可以增加消费者购买的可能性了。在面对“我手里就这最后一件了，我不知道你是否该等到明天”，“我另外还有一位顾客，他打算回来买这一件。”这一策略往往使人产生如果不马上购买就会立刻失去一个难得机会的感觉。

5．示范效应

从众是群体对个体的重要影响效应，要使个体依从于某一种指示、要求，可以通过营造一种信息性影响的情形，使个体发生类似于从众的行为，参照和采纳群体的行为。因此，示范所期望的行为将有助于促成依从行为。有这样一个故事：

美国加州大学圣克鲁兹分校的管理者希望学生们节约用水和能源。由于该校学生热衷环保，管理者认为贴一张告示就能让学生们按照节约用水的方面约束行为，他们的告示要求洗浴者按照以下步骤节约用水：“淋湿—关水—打肥皂—冲洗干净”。在五天的时间里，只有 6%的人按照建议程序洗澡。当告示被更加显眼地固定在浴室门口的三脚架上时，依从者增加到 19%。实际上这并没有用，因为有的洗浴者会很厌烦地把它打翻在地，然后冲洗更长时间。后来，在心理学家阿伦森的参与下，将所有的告示都撤除了，由一名学生来示范适当的洗浴行为。当浴室暂时空无一人时，有一名实验参与者（模特）进去，他打开水龙头，背朝浴室入口等候有人进来。一旦他听到有人进来，他就按照告示的程序关水、打肥皂、冲洗干净、离开。这种情况下，有 49%的人发生了依从。当采用两名模特时，模特的示范效应影响了 67%的大学生。同最早用告示引发 6%的依从相比，这是一种巨大的进步。

对于依从技巧而言，它可能有助于我们为美好事业付出努力或时间，例如，各种技巧用于增加人们遵守公共秩序的行为，更好地保护环境、节约资源等。但是，有时我们也会发现，我们会受一些影响去做一些自己不愿意做的事情，如受人影响而买了自己并不特别喜欢或满意的产品，甚至受到“托儿”的影响而被人骗去钱财等。因此，我们有必要采取一些策略去抵制这种不良影响：（1）尝试去忽略毫无意义的恩惠；（2）尝试避免愚昧地一贯去追求同某些人（如明星、偶像、“成功人士”或者周围的陌生人群等）保持一致；（3）尝试察觉虚假编造的稀缺性；（4）行动之前始终先花时间做理性的思考和推理。

第五节　交往中障碍的应对

人际交往必然受到交往双方主客观因素的制约和影响，人际交往障碍或问题可以说是随处可见，如何及时有效地化解障碍，减轻不良影响因素对交往的阻碍和危害，是现代生活中人们都需要掌握的重要技能。以下列举几种交往中常见的问题及其应对方式。

一、积极进取——交往中恰当态度的选择

小张是个个性温和的人，他很希望自己是个受人欢迎的人，因此，他在与别人交往的过程中总是比较谦虚、比较无私、为别人考虑得很多。而且他一般不会反对周围朋友对他提出的要求，他几乎是有求必应，能帮忙的事他都尽力帮忙，哪怕自己帮不了的，他也会惦记在心里。他对人显得很慷慨，自己的东西也经常借给别人使用，在周围人的眼里，他是个大方的人。但是，他自己并没有因此而感到很开心，他觉得自己很忙，要处理好别人委托的很多事情，自己的事情都经常为此而大受影响，他觉得自己的生活安排很容易被打乱；更要紧的是，很多时候，周围的人都并不会主动去考虑他的意见、想法和感受，因此，他常常感到自己似乎在一些重要的事情上是个多余的人，这让他郁闷不已。

小张虽然努力要做个受欢迎的人，并因此而做了很多牺牲，但结果他并不满意，这是为什么呢？

通常，人们在与他人交往的过程中有三种态度可供选择：屈从、侵取和进取。三种态度包含着人们对人和对己的不同看法和评价。屈从和侵取是相对的两端，屈从在于将自己置于微不足道的地位，认为自己的立场、权利都不重要，更多地屈从于他人的要求、指示和期望，不敢、不愿或不善于理直气壮地表达自己的立场、想法、意图、情感，也不敢维护自己的正当权益，经常含混地表述自己的立场，希望对方能够自发地来尊重自己。看来小张是选择了屈从这一取向。他期望通过放下自我、迎合他人来赢得人际关系，可是结果并不让他满意，他固然被看作是个容易相处的人，但他自己也丧失了许多宝贵的东西。

侵取则是将自己置于绝对重要的地位，不考虑他人的正当权利，常常明确而果断地表达自己的情感、权利和需要，而且义正词严，常常采取带有攻击性的言语或行为指使别人，让对方采取让步，侵犯别人，总希望别人受自己的支配，不考虑别人的合法权益，只关心自己的得失好坏。

屈从于人的结果是什么呢？这要看对方是什么人了，若对方是进取型的人，倒是没有什么大问题，但若是对方恰恰是侵取型的人，可能就会导致自己在交往中总处于被支配的角色，在交往中容易感到受伤害。屈从给自身带来的伤害一般大于给别人带来的影响。相对于屈从，那么侵取型的人结果又如何呢？如果像小张这样的屈从者，侵取者往往能够得逞，但是，遇到对方也采用侵取的方式回应，则可能导致人际间的矛盾。总体而言，侵取

型的人往往给人留下不好的印象，很可能不受欢迎。

比较恰当的选择应该是进取型。进取者在与他人交往中，将自己和他人正当需要视为同等重要，尊重自己，也尊重他人，也敢于清楚地表明了自己的要求和情感，维护和坚持自己的正当权益，在实现自己需要满足的过程中确保不伤害他人的正当权利、合法立场，也常常为了实现自己的目的而采取双赢或多赢的立场。

如何才能做到在人际交往中坚持进取型价值取向呢？答案是要努力在思想和行为上坚持和贯彻如下的信条：（1）人人生而平等，都有尊重和被尊重，捍卫自己尊严的神圣权利；（2）人的本能需要你挺直腰板，维护自己的权益；（3）不行使自己的权利便意味着将权利放弃；（4）不善于或不去充分表达自己的情感和立场是不可取的；（5）在关照自己的同时，你可能会妨害，甚至是伤害到他人，这是事实，不可否认，但必须尽量注意避免发生，如有可能应争取双赢或多赢的结果；（6）屈从会阻止或毁坏自己与他人之间的关系；（7）情感健全的人坚定地按照自己的信仰行事，而不是总受别人支配和左右等。

二、自立自信——交往中自卑心态的克服

27 岁的小李是个瘦弱单薄的女孩，毕业于一所普通大学，在一家中等规模的公司做行政文员，她不爱化妆，穿着打扮显得有几分老气，眼神忧郁而无助。她常常觉得没有人会在意她，会关心她，她甚至认为如果有一天自己突然不见了也不会有人知道，自己就好像空气一样透明的。她从小就被父母拿来跟自己那个聪明、漂亮、能干的姐姐做比较，自己永远是白天鹅身边的丑小鸭。她一直认为自己是没有用的人，没有人会喜欢。她无法忍受很多人在一起说笑的场合，这会让她感到非常难受，觉得自己是多余的，被别人排斥的，浑身难受无法消除。小李一直以来都独来独往，身边没有人可以做朋友，从来不敢主动与人交往，她感到很孤单、很痛苦，却没有办法解决。

小李的问题在于对自己产生了习惯性的过低的自我评价，也即自卑心理。自卑就是自己看不起自己，表现为对自己的主客观条件评价过低，交往中拘束、沉闷、被动、自惭形秽，无法树立自信与自尊，从而严重影响交往效率或致使交往屡遭失败。

通常，自卑产生有以下几方面的原因：（1）生理上和心理上的缺陷导致对自己过低评价和自我排斥；（2）自我认识不足导致对自己片面评价；（3）不合理的社会比较导致自己对自己作出了错误的评价；（4）个性特征，如害羞、内向、敏感、多疑等引起交往失败导致自卑心难以消除或日益加重；（5）对挫折的错误归因，即把交往中的挫折、失败总归因于自身的错误、不足，从而造成对自己的过低评价。如小李就是因为早年父母教育方式导致了她对自己形成了片面的评价，久而久之形成了内向、敏感的个性特征，此外，对自己不漂亮、不聪明印象深刻，以及被拿来和姐姐做不合理的比较等，都是其自卑的重要原因。

自卑毫无疑问是有碍于人际交往的，如何克服自卑呢？

第一，要正确评价自己和他人。自卑源于对自己和他人的错误认知与判断，如对自己的能力、品质、条件评价过低，而对他人评价过高，就可能产生自卑感。所以要克服自卑

就应转变对己对人的认识与评价，相信“金无足赤，人无完人”，每个人都有优、缺点。多想想自己的长处、优点、对克服自卑、提升自信和自尊是有益的。

第二，要努力克服缺点。尽管每个人都有优点和缺点，但相对比较而言，有人优点居多，缺点较少，而有人则相反。克服缺点，提升自我，达到相当程度时，自我否定的自卑感就会自然消失。

第三，要增强自信、自尊。自卑的滋生与泛化是自信、自尊被压抑的结果。一个人如能自觉恢复或增强自信、自尊，就能克服自卑。而自信、自尊的恢复与增强是建立在成功交往基础之上的。任何成功的交往都能在不同程度上增强人的自信与自尊。成功的交往又取决于两个因素，即能力与目标。因此要逐步锻炼能力，目标树立也要合理和现实，循序渐进，这样就能逐渐以自信取代自卑。

第四，要设计良好的自我形象。一身式样得体、颜色舒适的服装会使自己精神焕发、神采奕奕，这种良好的自我感觉对情绪与自信的作用显而易见，因此，由于自身缺陷引起的自卑心理在一定程度上能以设计良好的自我形象来加以弥补。所以，人际交往中为自己设计良好的自我形象，将大大有助于自信的维护。

三、从容不迫——交往中尴尬场面的化解

有位先生赶宴迟到。匆忙落座后，看见烤乳猪就在面前，于是大为高兴地说：“还算好，我就坐在乳猪的旁边。”话刚出口，才发现身旁一位胖女士怒目相视，他匆忙赔着笑脸说：“对不起，我是说那只烧好了的。”

一个女人哭丧着脸向丈夫诉说：“我刚才碰到旧时的邻居张太太，我问她丈夫可好，却不知道她丈夫已于上星期去世了。她回答说：‘他不在了。’我还以为他出门旅行去了，我就说……”“你说了些什么？”丈夫追问，“你说的可是‘不在的好’？”“比这还糟糕。我说的是：‘你为什么没跟他一起去？’”

街上一大堆人在买“福利奖券”，当场开奖，凡是里面印有动物图案的即为中奖者，图案上面的动物的体型越大，奖品越大，越贵重。某人小心拆开一张后，见中了一等奖，喜不自禁地大声叫道：“我是毛驴！我是毛驴！”旁边一人屡摸不中，气急败坏地说：“喊什么？只要是牲口，都有奖！”

人际尴尬常常发生，在一些笑话中更是常常有它们的存在，如以上几例。这三例中，都涉及了有伤他人的敏感言语，与人际和谐气氛不相协调。所以，只要出现了偶发性的与当下人际环境或氛围不相协调的事件，就会出现尴尬场面。尴尬产生一般有以下几点原因：（1）每个人都有心理敏感区。当你触及别人的心理敏感区，就会使别人陷入尴尬状况——“哪壶不开提哪壶”。（2）人与人之间的差异是客观存在的，处理问题要因人因事而异，否则就会出现尴尬场面。（3）自我中心。有的人不管什么场合、对象和别人的心情，只管自

己一时痛快，想怎么说就怎么说，也会伤害到别人。

身处尴尬场面，有时只是短暂的不自在而已，时过境迁，并不会在心灵深处留下什么有害的印记。但是，严重的尴尬反应则会引发人际矛盾与冲突，对人际关系起破坏作用，或引起交往双方的情绪波动，甚至转化为消极情绪笼罩之下的心境，影响正常的学习、生活、工作。为了能避免尴尬的发生，或妥善处理尴尬场面，需要从以下几方面做起：

1．增长知识、经验，掌握交往技巧

尴尬场面多半是在交往者缺乏知识经验和交往技巧的情况下出现的。如果交往者具有丰富的知识经验，能灵活运用各种交往技巧和方法，许多尴尬场面或许不会出现，即使出现也能得到缓解。例如，交往双方缺乏共同语言，一时又无法分手，就可能出现尴尬情境。但如果一方能选择话题，激发起彼此的交往欲望，就能活跃气氛，消除尴尬场面。

2．加强自身修养，注重真诚待人

交往中的尴尬场面，有些是因自身缺乏修养，待人虚伪所引起。例如，有人生活不拘小节，衣着不整，在公共场合一旦被人指出，就会感到尴尬。有的人说话不雅、唾沫四溅，一旦飞落对方且被双方所知觉，会使双方感到尴尬。因此，交往中出现的许多尴尬场面往往是自为的结果，原本是可以避免的，只因自己修养较差，不拘小节，待人不够真诚，结果反而使自己频频陷入尴尬境地。

3．搞好人际关系，平时与人为善

尴尬场面的出现可能是无意过失，也可能是人为制作。一句失言或唾沫四溅引起的尴尬场面就属无意过失。但不可否认，许多尴尬场面则是人为制作的产物。某人之所以要引发尴尬场面，自然有其目的、意图。不过，如平时人际关系良好，彼此友好相处的朋友之间一般不会置对方于尴尬境地。从这个意义上讲，只要与人为善，平时人缘较好，就能避免许多人为制作的尴尬。即使有人企图使你陷入尴尬，亲密朋友也会出来为你解围，使你安然无恙。

4．幽默化解

幽默是一种智慧，是人的一种应变能力。在人际关系中它是解除尴尬的润滑剂，在很难堪的场合，给人给己一个台阶。如有一次，美国总统林肯在森林里散步，遇到一位老太婆，她望着林肯说：“天哪，你是我见过最丑的人”，但林肯脱口而出：“请多包涵，我也是身不由己”。幽默是化解尴尬的方法之一，但如果幽默得不恰当，虽然给自己解围了，却给对方心灵上留下了不愉快的回忆，所以幽默也要分场合，并注意幽默的分寸。

四、主动积极——交往中孤独情绪的改善

小丽是一所著名大学的大一学生，她从小品学兼优，一直以来都是老师的宠爱对象，同学们的学习榜样，家长的掌上明珠，身边一直有很多好朋友，他们都把她当作中心。但是，进入大学以后，情况发生了变化，她以前的朋友都不在身边了，周围的人各忙各的，再没有人像以前那样欣赏她、重视她、主动接近她了，她感到非常失落，常常向以往的朋友抱怨大学生活多么孤单、多么难过。进大学半年了，周围同学都彼此熟悉起来了，找到

了自己比较知心的朋友，这更让小丽感到难过，因为她一直都忙于和以前的好朋友们联络感情、倾吐烦闷，没有主动去和周围的同学交往，她日益陷入孤独之中难以自拔。

所谓孤独，是一种缺乏情感和信息交流的心理感受。孤独是人们要求与人交往的需要的反映。孤独可以是因为缺少朋友而感到孤独无依，也可以是由于在夫妻、子女、父母间缺少亲密的感情而造成了焦虑、空虚和被弃感。在现实生活中孤独感很常见，有人曾对大学生的调查发现 75%的新生从他们入学以来至少是不定期地感到孤独。

缺乏良好的人际关系作为心理支持是孤独得以产生的根源，具体原因包括：（1）缺乏社交技巧，不能在与人接触时体察别人，并适度表现自己。（2）过分重视自我爱好的立即满足，忽略别人的权益与需求，无从在人际间建立起分忧或共乐的亲密关系。（3）对人缺乏同情心与同理心，既不能感人之所感，也不能知人所感，因而无法获得别人的感情回应。（4）自责倾向过重，与人交往时过分患得患失，因恐惧失败心理的影响，而导致对社会活动的退缩与逃避。（5）个性悲观，对人无信心，与人交往时不能坦诚相对，不能表露自己的特点，因而无法获得对方的欣赏与尊重。

因此，要想摆脱孤独，一般可以从以下几个方面来努力：（1）建立自信心，确认自己是有价值的人；而且让人了解你愿意从事利己利人的事，须知世间没有十全十美的人，有之也非天生而是人为的。（2）主动地、更多地参与社会活动，但有了参与的动机，也不要希望立即获得回报，所谓“欲速则不达”。参与社会活动的主要价值，在于增强社会能力，并借机让别人认识和了解你。（3）练习自我表达能力，但自我表达绝非只限于异性朋友之间的感情表达，而更重要的是个人意见与才能的表达。意见与才能的表达是靠内容的，也是可以学习的。（4）学习如何取得别人意见并尊重团体决议。交往中首先要能与别人和谐相处，然后才能培养出真挚感情。（5）学会开朗面对生活。一般来说内向的性格比外向性格的人更容易产生孤独感，所以，学会以开朗、爽快的态度来面对生活，将有助于减少和克服孤独情绪。（6）在生活中要注意培养自己的独立性，以便在个人独处或失意时也不致会有太大的寂寞、孤独之苦，所谓学会享受孤独，因为失意与独处是人生中不可避免的。

五、不卑不亢——交往中他人嫉妒的消除

吴先生是一位公司职员，每当他面对自己的主管周先生时，心里就特别难受。吴先生很是忧伤，而且感到愤懑，他认为周先生很有才气，思维清晰、灵活，表达能力强，干练果断，善于组织，对下属有号召力，但是，他们俩表面上是朋友，周先生对他很好，可他心里总憋着些什么，似乎有股恨意。他想接近周先生，但不知为什么，面对他时，吴先生心里总是很不舒服。他这种情绪一直持续了好几年，并因此而非常苦恼、郁闷，以至于他都不想再和任何人交往了。实际上，吴先生从小就有出人头地的雄心，但就是不成功，他恨自己！小时候，严厉的母亲教育他：你只有成绩好才能出人头地，否则你会吃大亏。可他恰恰就是成绩很一般，与我那成绩名列前茅的堂兄形成鲜明对比，他在母亲“你真是没出息”、“你要是有你堂兄一半好也好啊”、“怪我没福气，没有生出像他那么聪明的儿子”

等消极评价中长大。

嫉妒也是人际交往中常见的情绪状态，有时候自己甚至没有察觉到，如上例中的吴先生。嫉妒是由于别人胜过自己而引起情绪的负性体验。黑格尔说：“嫉妒乃平庸的情调对于卓越才能的反感。”凡对优越者的条件或地位持不满心态者，就可能产生嫉妒心理及其相应的行为。无论是嫉妒者还是被嫉妒者，都可能在交往中遇到一些问题。嫉妒他人会破坏业已存在的良好关系，受他人的嫉妒则使自己感受到压力和苦闷，不能平和地面对嫉妒者。但嫉妒却依然广泛存在并难以彻底消除。

我们无法消除嫉妒本身，但能努力消除嫉妒带给人的消极影响，如：对他人的嫉妒并不予理会，让别人讽刺挖苦也无法阻挡自己继续奋进的步伐，随着时间的推移，自身条件越来越优越，荣誉和地位大大扩大了自己的影响，而嫉妒者在长期嫉妒无效的情况下，嫉妒言行也因此而渐趋收敛，直到最终消失。“走自己的路，让别人去说吧”，遇嫉而进，继续走自己的路，不为别人的冷嘲热讽、流言蜚语而分心、却步，既消除了嫉妒的消极影响，也让嫉妒者日益收敛，转而是钦佩、服气。此外，要妥善处理他人的嫉妒，奋进者需要豁达大度，一如既往地与嫉妒者进行正常交往，通过其自身言行的感召，有助于嫉妒者的嫉妒言行在较短的时间内就能自我收敛，因为一个有良知的人终究不会长期从事让自己感到内疚的行为。

六、理性坚强——交往中挫折事件的应对

小杜是刚入学的大学生，他高中学习成绩很好，高考考上了一所重点大学，在别人看来是件好事，可他并没有这种感觉，相反，他正在打算退学。高中阶段，他暗自喜欢一个女同学，彼此间有过比较密切的交往，但都限制在好朋友的限度之内。迫于紧张的学习、学校的规范、家长的要求等原因，他当时并没有想要越过这个界限，但他心里一直都在筹划。终于，高考结束，各自都有了比较好的结果，他向她表白了，然而，得到的是意外的拒绝，多次的追问、请求都无济于事，对方是坚决的。小杜遭受了人生最大的挫败，他开始怀疑一切，去上课有什么用？学习好有什么用？读一所好大学有什么用？人品好又有什么用？做什么都没有用！都没有办法换来自己所爱！他沮丧了、抑郁了、什么都不想做了。入学以来就没有用心上过一次课，快一个月的时候，他回到了家乡，去做了最后的努力，去给她过生日，可是依然没有用！他在家人的陪护下回了学校，老师、家长、同学都劝他，结果他依然选择了退学，他说他要回家好好养伤，养好了再一切从头开始。

像小杜这样的恋爱挫折是交往挫折的一种，现实中交往上出现波折和坎坷是极其常见的。即使经验丰富、能灵活运用交往技巧的人也无法保证每次交往都能顺利、圆满。但是，有的人偶尔遭受交往挫折，有的人则经常遭受交往挫折。面对交往挫折，不同的人会抱有不同的态度，并采取不同的处置方式，而作为一个理性的人通常应采取如下方式：

首先，对交往挫折应抱有正确态度。挫折会给人带来痛苦、沮丧、焦虑、压抑，尤其

重大的交往挫折（如失恋）会给人沉重的打击，严重地挫伤继续交往的积极性，因此，有人会从此把自己关闭起来，竭力回避交往。当然，受挫者暂时避免交往是有必要的，能使自己冷静下来进行反思，分析利弊得失，但是，若长期进行消极被动的自我压抑，既有害于身心，更无助于问题解决。合理的做法是经过一段时间的冷静、反思之后重新回归人际环境，通过结交新朋友，以快乐与希望来抚平心头的创伤，才能使自己真正从交往受挫中解脱出来。

其次，对交往挫折应进行认真反思、辩证分析。遭受挫折自然是坏事，但坏事也要一分为二。只要认真反思、辩证分析，就能从受挫的交往事件中学到很多东西。最为关键的是要找出受挫原因，如失败原因不明，很难吸取经验教训。在受挫归因时，应客观、全面，不能主观、片面。有的人把纯粹由偶然因素导致的受挫归因为主观自身。也有的人因自己存在某些缺陷而将对方的过错归咎于自己。这类消极的自我评价，容易贬低自己，滋生自卑感。反之，有的人将受挫完全归因为偶然或他方，不从主观上找原因，如是这样，在今后交往中恐怕仍会屡屡受挫。因此，对受挫原因进行客观分析才能促成由失败向成功转化，才有可能在以后的交往中表现更好。

第三，要设定恰当的交往期望。每个人都有相对稳定的主客观条件，交往时人们都会依据自身条件去选择交往对象，并对交往作出期望。如果一个人不能对自身拥有的条件作客观评价，或者能作客观评价而对交往期望过高，都可能在交往实践中受挫。尤其是屡遭交往挫折的人，更应客观地考虑问题，设定恰当的交往期望。因为，受挫本身已经说明已有的自我评价与交往期望可能存在不切实际之处，如不作及时调整，仍一意孤行，就可能再遭受挫。所以，受挫后及时调整交往期望（目标）是避免再次受挫的方法之一。

也就是说，交往受挫后应尽快摆脱消极情绪的纠缠，善于化压力为动力；要客观分析受挫原因，从失败中吸取经验教训；必要时应及时调整交往期望，继续以饱满的热情再作尝试。

总之，生活在社会中的人们彼此间必然发生接触、彼此进行认识、彼此传递信息、相互协调关系，因此人际交往也必然发生，人际交往也成为人们最基本的社会活动。在人际交往中，发生着许多故事：如人们如何彼此知觉，如何相互吸引，如何进行沟通，如何彼此影响，又如何处理各种冲突、障碍等，这些故事也都曾经或正在或将要在我们身上发生。

附：

交往问题处理能力测验

下列的十种情况，当您碰到的时候，您是怎么想的、怎么做的，请在题目下面圈出最接近您真实情况选项的序号，每题只能选择一个答案。

1. 要是你与同事或同学由于一些问题产生了矛盾，关系紧张起来，这时你会怎么办？
   A. 他若不理我，我也不理他。他若主动前来招呼我，那么我也招呼他。
   B. 请别人帮助，调节我们间的紧张关系。
   C. 从此不再搭理他，并设法报复他。
   D. 我将主动去接近对方，争取消除矛盾。
2. 如果你被别人错误地认定为干过某一件不好的事情，你将怎么办？

A. 找这些乱说话的人对质，指责他们。

B. 同样捏造一些莫须有的事加在对方身上，进行报复。

C. 置之一笑，不去理睬，让时间来证明自己的清白。

D. 要求组织上调查，以弄清事实真相。

3. 如果你的两个领导之间关系紧张，你将怎么办？

A. 哪一边得势就倒向哪一边。

B. 采取不介入态度，明哲保身，不得罪任何人。

C. 哪一个领导人正确就站在哪一边，态度明确。

D. 努力调解两位领导人之间的矛盾。

4. 如果你的父亲和母亲总是为一些小事争吵不休，你准备怎么办？

A. 根据自己的判断，支持其中正确的一方。

B. 尽量少回家，眼不见为净。

C. 设法劝阻他们争吵。

D. 威胁他们：如果再吵，就不认他们为父母了。

5. 如果你的好朋友与你发生了严重的意见分歧，你将怎么办？

A. 暂时避开这个问题，以后再说，以求同存异。

B. 请与我和他都亲近的第三者来裁决谁是谁非。

C. 为了友谊，迁就对方，放弃自己的观点。

D. 下决心中断我们之间的朋友关系。

6. 当别人妒嫉你所取得的成绩时，你将怎么办？

A. 以后再也不冒尖了，免得被人妒嫉。

B. 走自己的路，不管别人持什么态度看待自己。

C. 同这些嫉妒者争吵，保护自己的名誉。

D. 一如既往地工作，但同时注意反省自己的行为。

7. 如果工作需要你去处理某一件事，而处理这件事的结果，不是得罪甲，就是得罪乙，而甲和乙又恰恰都是你的好朋友，你将怎么办？

A. 向甲和乙讲明这件事的性质，想办法取得他们的谅解，再处理这件事。

B. 瞒住甲和乙，悄悄把这件事做完。

C. 事先不告诉甲和乙，事后再告诉得罪的一方。

D. 为了不得罪甲和乙，宁可不考虑工作上的需要，不去做这件事。

8. 如果你的爱人虚荣心太强，你很看不惯，你将怎么办？

A. 检查一下对方的虚荣心是否与自己有关。

B. 利用各种机会经常劝导他（她）。

C. 听之任之，随他（她）怎么去做，以保持良好关系。

D. 只要他（她）有追求虚荣心的表现，就同他（她）争吵。

9. 如果你对某一问题的正确看法被领导否定了，你准备怎么办？

A. 向上级反映，争取上级支持自己。

B. 消极怠工，以发泄自己不满。
C. 一如既往地认真工作，在适当时候再向领导陈述自己的看法。
D. 同领导争吵，准备调到其他地方去。

10. 如果你同爱人在假日活动的安排上意见很不一致，你准备怎么办？
A. 双方意见都不采纳，另外安排双方都不反对的安排。
B. 放弃自己的意见，接受爱人的主张。
C. 与爱人争论，迫使爱人同意自己的安排。
D. 到时独自活动，不和爱人在一起度假了。

计分与评价：

计分表

题号 选项	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
A	1	1	0	1	3	0	3	2	2	3
B	2	0	1	0	2	2	1	3	1	2
C	0	3	2	3	0	1	2	0	3	0
D	3	2	3	2	1	3	0	1	0	1

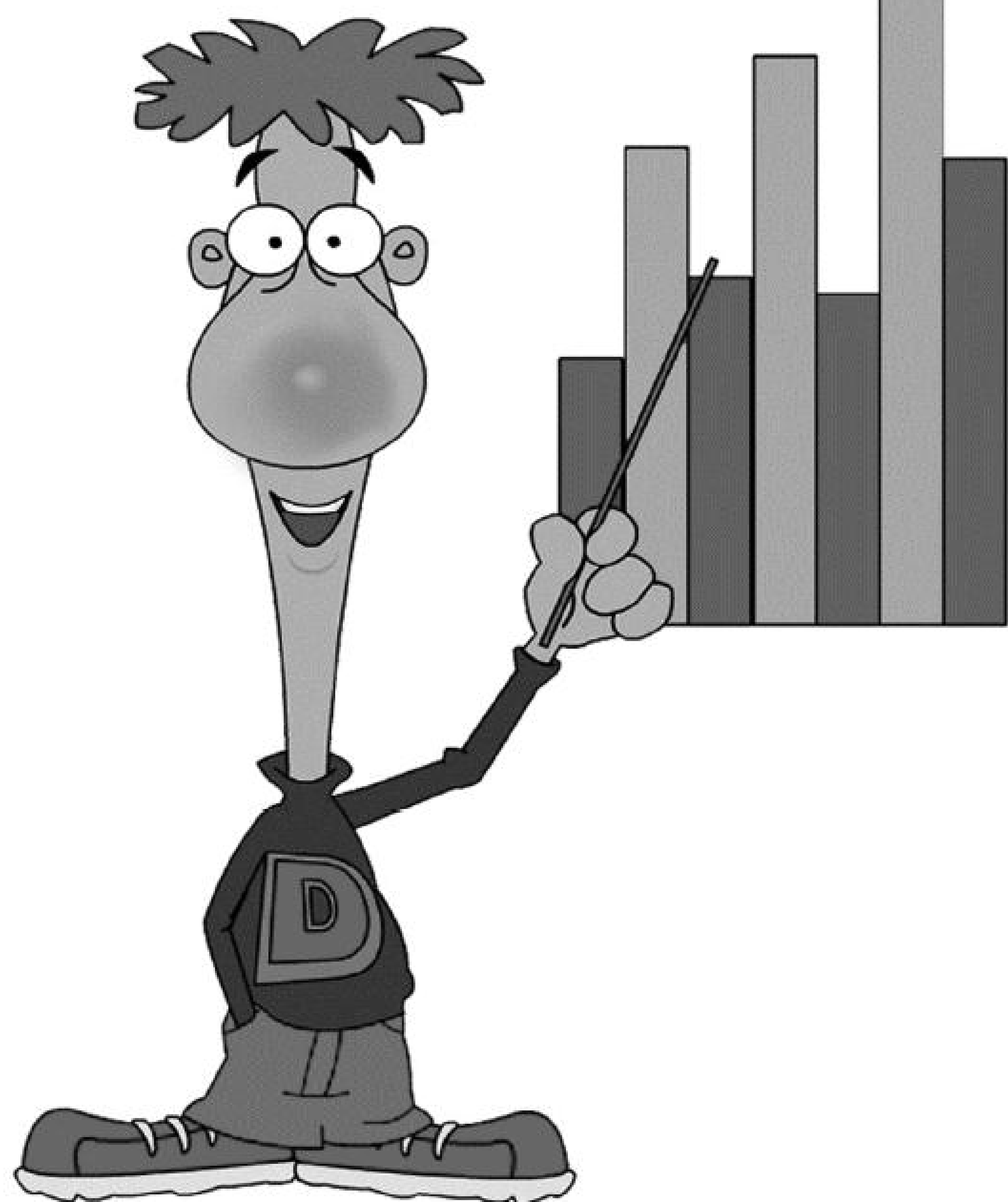
根据所选答案，对照计分表，累计自己总得分。
根据测验总分，查下面这张评价表，就可以知道你处理难题能力的强弱。

评价表

总　　分	处理难题能力
0～6	很弱
7～12	较弱
13～18	一般
19～24	较强
25～30	很强

下篇

现代心理学原理的主要应用领域



第十一章　心理学原理在管理领域中的应用

第一节　管理心理学概述

人是具有自我意识、思维、情感、意志等主观能动性的社会性高级生物，在群体和组织管理中不能把人等同于一般的动物，也不能将人等同于那些无生命的人造机器。因此在管理活动中对人的管理决不能像对待动物和机器那样，仅把人看成是一个可供驱使的工具，而应把人的主观能动性和人的心理活动特点等放在一个优先加以考虑的重要地位，按照人性特点和心理规律来实施科学有效的管理。基于以上原因，要成为一名合格的管理者，就需要具备一些心理学知识，应用知识做好管理工作。

管理心理学是心理学在管理领域中的应用，是应用心理学的理论、原则和方法于组织和企业管理中，通过研究组织中人的心理和行为规律，进而控制和预测组织中人的行为，以调动人的积极性，发挥人的潜能，提高生产和工作效率，改善人际关系及增强组织功能。

管理心理学是一门交叉学科，由于管理活动本身是一项复杂的人类活动，随着心理科学的不断创新，以及管理活动的范围和内容的不断变化和丰富，管理心理学的体系也变得更加开放和更加复杂。目前，一般认为，管理心理学至少包括下面几个方面的内容：首先是个体心理方面，包括人事心理、激励理论、态度理论；其次是群体心理，包括群体心理和人际沟通；第三个方面是领导心理，包括组织心理和领导心理等。

一、管理心理学应用的历史

（一）在西方的应用

一般认为，最早在企业管理中应用心理学知识的是斯特恩（Stern W. L.）和闵斯特伯格（Munsterberg H.）。前者强调在生产中工人的态度很重要，认为可以应用暗示的心理方法激励工人的积极性；后者被誉为工业心理学之父，在 1912 年出版了《心理学与工业效率》一书，探讨在工业生产中“最最适合的人”、“最最合适的工作”、“最最理想的效果”的问题。

当然，管理心理学理念的形成最早可以追溯到古希腊。苏格拉底当时提出了普遍性原则，他认为管理者应使下级愿意服从其领导，管理者应争取同盟者和支持者，管理者应有能力保持自己的人力和财力，这可以说是最初的管理思想。公元 3—4 世纪，意大利马奇雅维利提出领导和管理的四大原则：群众认可、凝聚力、统帅力和励治图存——在群众中建立较高的威信、搞好团结、优良的领导作风和进取创造精神。18 世纪后期，亚当 • 斯密提出劳动分工学说，分析了由于工业分工而获得的经济收益。1911 年，泰勒发表《科学管理

原则》，其着重点从试图调整管理者和工人分享经济利益转移到增值可供分享的价值上，提供了企业管理中提高劳动生产率和提高管理效率的解决办法。1916年，法约尔发表《工业管理和一般管理》，提出管理艺术论。韦伯（Weber U. E.）的管理理论则主要集中于组织管理方面，他从技术的观点考虑，认为“独裁型的管理体制”效率最高，与其他型比较，独裁型的管理最精确、最稳定、最有纪律，也最可靠，提倡金字塔式的组织结构，主张集权，明确职责，严格管理，不考虑人的因素。

行为科学研究开创了现代管理理论研究，强调考虑人的社会因素、人际关系等更为高级、复杂的问题。1924—1932年梅奥在美国西方电器公司的霍桑工厂进行了照明实验、福利实验、群体实验和访谈实验，得出几点结论：工人是社会人，必须从社会、心理方面鼓励工人提高生产率；企业中存在区别于“正式群体”的“非正式群体”，“非正式群体”对生产率有很大影响；是否能通过提高职工满足程度来激发职工的积极性是衡量领导能力的一种新型标准。

马斯洛的需求理论认为只有不同的人对不同层次的需求得到相对的满足时，才能解决现实社会的矛盾与冲突，提高生产率。麦格雷戈在此基础上提出了人性管理理论。在组织中有效的领导不单决定于领导者的品质和行为方式，而且决定于领导者、被领导者和环境因素的辩证关系。由此提出四种管理方式：在选择领导行为方式时视具体情况变化而变化的领导连续带模式；根据不同情况让下属参与的领导—参与模式；根据工作的意义、方向、内容，说明达到工作目标的“通路”，以体贴的精神使职工在通路上“容易通过”的通路—目标模型；随着被领导者的成熟度逐步提高，领导方式也要由说服式向命令式、授权式、参与式作出相应改变的生命周期模式。由于心理学原理的运用，管理方式也发生了相应改变。

（二）在中国的应用

我国的管理心理学思想最早可以追溯到夏、商、周时代，在《周易》中就包含有丰富的阴阳相生相克的辩证管理思想，《尚书》中提出国家管理的核心思想是“重德慎刑”。进入春秋战国时代，百家争鸣，道家提倡“无为而治”，顺应自然和人的本性，主张将有形的管理和无形的管理结合起来；儒家倡导“修身、齐家、治国、平天下”，认为管理者要修己、明德、中庸；墨家主张“尚贤使能”，在人际关系上主张“兼相爱”。到了汉魏时期，人才管理的思想受到重视，刘邵编撰了《人物志》，提出按能力把管理者分为12个等级，提出“人材不同，能各有异”、“量能授官，不可不审也”的思想。诸葛亮提出了七条识别人才的标准：“一曰间之以是非而观其志；二曰穷之以辞辩而观其变；三曰咨之以计谋而观其识；四曰告之以祸难而观其勇；五曰醉之以酒而观其性；六曰临之以利而观其廉；七曰期之以事而观其信。”诸葛亮认为，宜按照这七条标准对人才加以鉴别，然后提拔德才兼备之人。

我国学者苏东水教授将古代的管理心理学思想概括为“以人为本”、“以德为先”、“人为为人”。我们认为可以把古代管理思想简单地归纳为八个方面，即人性论、激励心理论、人际关系论、选才心理论、用才心理论、领导心理素质论、决策心理论和经营心理论。

以《孙子兵法》为例，该书被认为具有系统的管理心理学思想。它从领导和激励的角度探讨了四个方面：人性观、激励思想、群体心理思想及领导心理思想。《孙子兵法》的人性观，反映在其13篇贯穿的军事谋略中，这些篇章都是以对人的重视为前提的，如“道者，

令民与上同意也。”、“故知兵知将，生民之司民，国家安危之主也。”而激励思想则是主张物质刺激的，如：“取敌之利者，贷也”、“赏不可虚设”；同时注重精神激励及“爱兵如婴”的情感式管理，提出“上下同欲者胜”以及危机激励——“投之死地而后存，陷之死地然后生。”讲究激励的同时也重视约束机制。至于群体心理则主要是“谋求人和，合众激气。”《孙子兵法》还对领导心理提出要求，认为领导应具备一定的个性、智力、品质、能力（观察能力、情绪控制能力、意志、判断、直觉能力）等。

二、今后发展趋势

在适应经济全球化和企业不断变革的情况下，组织变革、领导行为、激励机制和组织文化是心理学在管理中运用的新热点。这其中有许多研究领域尚待开发，比如，在个体研究水平上，可以侧重于决策和判断中所采取的认知策略和判断决策问题，而在组织水平上的决策研究则主要分析不同社会文化背景下的决策模式、权利结构和参与体制；东西方文化的差异对管理的影响，即管理的跨文化研究；关于个人主义与集体主义国民特性对组织管理的影响……，研究的新热点还应包括跨国公司和国际合资公司的比较研究、科技投入的行为研究、失业指导研究等。目前，管理心理学家把组织作为开放的社会、技术系统来看待和研究，研究领域已突破传统框架，涉及管理培训与发展、工作业绩评价、管理决策、组织气氛和组织文化、跨文化比较等新领域。

重视管理心理学的研究，具有重要的现实意义。例如，人力资源管理中重视人的心理因素，在管理中将会加强人力资本投资，通过培训和教育等手段，提高员工的素质，使之能为组织创造更多的价值；科学地进行员工职业生涯规划、绩效考核，实施有效的激励，使员工不仅能干，而且积极肯干；培养员工的团队精神，加强员工间的协作，提高员工的参与度、满意度，减少劳动争议，以有利于组织的技术创新、组织竞争力的增强；将人力资源战略与组织的总体经营战略相结合，为组织的高层决策提供建议，促进组织整体战略的实施。这些蕴涵着丰富的人文管理智慧内涵的管理思想正在逐步深刻而全面地影响着人力资源管理的操作实践，它将使人的潜能和创造性充分发挥，使个人发展与组织目标紧紧联系。

第二节　人性假设在管理中的应用

在管理领域中，对人所做的不同假设的理论对组织和团体管理以及提高工作效率有重要影响。尤其是在现代的人力资源管理中，深入分析不同的人力资源管理模式与人性假设之间的关系是十分必要的。

一、经济人假设

经济人假设起源于18世纪英国的学者亚当·斯密。他在《道德情操论》和《国民财富的性质和原因的研究》中，肯定人性是自利的。他认为：自利的动机是人类与生俱来的本性，人们怀着自利的动机从事经济活动。

1965年，美国组织行为学家雪恩将“经济人”的特征概括为：人是由经济诱因来引发工作动机的，并且谋求利益最大化；经济诱因在组织控制之下，人被动地受组织操纵而工作；人的感情是非理性的，必须善于干涉他所追求的私利；组织必须设法控制工人的情感。在这种人性假设前提下的管理模式是：人总是想逃避劳动，因此要采取强制性手段；人缺乏进取心、责任心，因此要指挥、管理他们；人工作是为了金钱和物质，因此要用高工资来刺激工人的劳动积极性；人具有欺软怕硬、恃强凌弱的特点，因此要用饥饿政策威胁工人从事高强度的劳动。在这种假设的思想指导下，对工人实施的管理只想“控制”，缺乏尊重，强调了人的较低层次的需要，而忽视了人的社会心理需求。在这种管理模式下，工人的工作缺乏主动性和积极性，影响工作绩效。

泰勒的科学管理方法就是“经济人”假设的具体体现。泰勒曾进行了一项试验：他使用跑表对一名铲装工人的动作细节进行了精确的研究（如铲的大小、铲头的重量、堆码、铲装重量、走动距离、手臂摆弧等），通过去除其无效动作和技术改造，使该工人劳动生产率由每天26 880吨增至106 400吨。这项研究在对工作最基本的机械元素进行分析的基础上，对劳动动作进行了有效的组合，从而实现了对动作技术的分析。之后，他对不同工种优秀工人的劳动动作都进行了研究，并测定其标准时间内的标准工作量，然后据此规定较高的劳动定额，对达到规定劳动定额的工人付给较高的报酬，对达不到规定劳动定额的工人付给较低的报酬，甚至于解雇。这种研究和管理手段在当时是有进步意义的，但其管理实施的理论基础是经济人的人性假设。

二、社会人假设

社会人假设起源于霍桑实验。1923年，霍桑在芝加哥郊外的西方电气公司的交换器缠绕线圈班组进行了一项实验，其目的是要证明照明对工人生产效率的影响，结果发现，有时生产率随照明改善而提高，有时生产率随照明改善而下降，该研究持续了三年，最后研究人员终于从中得出结论：除了照明条件外，生产率高低还取决于对工人的激励和群体意识。1927年哈佛商学院的梅奥及其同事在霍桑工厂继续进行了三项研究：第一，他们选择几名女工进行改善福利措施的实验。他们先对女工实施增加休息时间、减少工作时间，免费供应午餐等福利，结果生产率不断提高，之后当取消其中的某项福利时，生产率也没有下降的现象，这说明福利并不是影响生产率的决定性因素。第二，他们选择14名男修理工进行增加工资的实验。他们设想按个人计件支付工资的方式，会促使工人拼命干活，于是

就采用计件工资制，结果生产率的提高只保持在中等水平，工人之间的产量差距并不大，究其原因是工人为维护班组的团结和利益，不愿意个人冒尖，这说明工资也不是影响生产率的决定性因素。第三，他们进行了意见调查的研究。他们用两年的时间对两万多名工人进行调查，广泛听取工人的意见，即使有工人发脾气也不反驳，结果发现：工人生产积极性不断提高，生产率不断增加。上述霍桑实验持续了五年，于 20 世纪 30 年代得出结论：生产率高低主要取决于集体的工作和协作程度（即士气），而集体的工作和协作程度又取决于四个因素，即：主管对工作群体的重视、非强制性的提高生产率的方法、工人参与管理和工人家庭、同事间以及社会生活中的人际关系的和谐程度。梅奥把这种重视社会心理需求，重视同事间的交往、和谐的人际关系，而轻视物质需要与经济利益的人称为“社会人”。

社会人的特征为：工人的工作动机主要是社会需要，而同事间的交往可以满足工人社交的需求；工业合理化的结果使工作本身变得毫无意义，因而必须从社会交往中寻求其意义；工人最希望管理人员能满足自己的社会需要。基于这种人性假设的管理模式是：管理人员不应只注意工作任务，而应注意满足工人的社会需求；管理的职能不应只限于制定计划、组织工序、检验产品等，而应了解情况、沟通信息、协调关系；主张发集体奖，不主张发个人奖；坚持实行参与式管理，注重劳资双方的沟通。这种管理理念开始从“控制人”转向重视“工人参与管理”，认识到管理必须重视工人群体间的尊重和合作，才能达到工作高效。在管理措施上提倡制定共同的目标和价值观，注重提供信息沟通的渠道。在这种管理模式下，员工有自豪感、归属感和集体感，他们彼此愉悦，心情舒畅。

三、自动人假设

“自我实现的人”，也称“自动人”，是人本主义心理学家马斯洛于 1953 年提出的。他通过大量的社会调查认为，人有多种需要，按层级排列为：生理需要、安全需要、爱与归属的需要、尊重的需要、自我实现的需要。需要由低级向高级发展，但较低一级的需要得到某种程度的满足之后，较高一级的需要才会出现，在同一时期，不同层次的需要可以并存，任何一种需要并不因为下一个层次的需要的发展而消失，只是对行为的影响力减轻而已。人在不同时期和不同年龄条件下，总有某一种需要处在优势地位，这种占优势地位的需要是主导需要，其需要强度亦最大，而其他需要则处于从属地位。

马斯洛认为，自我实现的需要是人最基本的需要，所谓自我实现是指人体有一种最大限度地实现自身各种潜能的趋向，人只有将潜力充分挖掘出来、将才华充分表现出来，才能获得最大的满足。该理论假设，人是积极主动的、自我指导的。这种假设极大地丰富了人力资源管理理论，认为管理不是控制人完成任务，也不是调节人际关系，而是寻求什么工作对什么人最具有挑战性，让工人在工作中充分发挥自己的潜能，充分施展自己的才华，从而获得最大的满足，最终迈向自我实现。

麦格雷戈将“自我实现的人”的特征概括为：工人并非天生厌恶工作，工人是否愿意工作主要取决于控制条件；控制条件有内外两种，工人更愿意选择在内部的自我管理下完成任务；工人最大的工作报酬不是外部的，而是内部的，是通过实现组织目标而获得个人

的自我满足、自我实现的需要；人广泛存在着高度的想象力和创造性，而在现有的工作条件下，工人的广泛的创造性还没有充分发挥出来。这种对人性的假设使人力资源管理理念发生了转变，管理的重点转移为重视工人的工作环境。在这种人性假设的前提下，管理的模式为：管理的着重点是重视人的价值和尊严；管理者的任务是寻求、设计和创造一个工人能深造学习、施展才能、形成自尊、自立、发挥创造性等有内在奖励的生产条件和工作环境；奖励制度要重视职工内部的激励，外在奖励降到次要位置；管理制度上通过建立参与决策制度、提案制度、劳资会议制度、制定发展计划、选择具有挑战性的工作等来满足工人自我实现的需要。在该管理模式下，工人有较大的满足感，不竭的创造力，充分的价值感和成就感。

四、复杂人假设

复杂人假设是20世纪70年代初雪恩等人提出来的。人与人之间存在较大的个别差异，就总体而言，在不同单位或同一单位不同部门工作的人，会产生不同的需要；就同一部门的不同个体而言，随着年龄、时间、知识、地位以及人际关系等因素的改变，人的需要、潜力也会发生明显的变化。即使在同一时间里人的各种需要和动机也会发生相互作用，形成复杂的动机模式，随着工作环境的改变，动机模式也会发生变化，单一的理论模式无法说明复杂的心理现象。这种理论的主要含义是：人的需要是多种多样的，并随发展条件而变化；人在同一时间里有各种需要和动机，它们相互作用并结合为统一的整体，从而构成复杂的动机模式；动机模式随工作与生活条件的变化而变化；由于需要不同，工人对同一管理模式会产生不同的反应。基于这种假设的管理模式为：依据工作性质不同，采用固定的或变化的组织形式；依据组织情况不同，采用应变的、有弹性的领导方式；依据工人能力、动机、性格的不同，因人、因事、因地制宜地采用灵活多样的管理和激励方式。这种管理模式将管理的重点放在管理功能与工作环境的关系上，该管理模式灵活，但不易操作，需要管理者有较高的创造性和艺术性。在这种管理模式下，每个职工都得到了满足，他们的自主性和创造性都得到了充分的发展。

五、文化人假设

进入21世纪，信息革命、全球化、知识经济全面而深刻地影响着世界和人类自身，随着对人类自身本质认识的深化，人力资源管理理念在更新，人力资源管理模式也在变化。文化人假设起源于20世纪中叶德国哲学家卡西尔。他认为，劳作是人性的基础，是人最突出的特征，通过劳动人类创造了文化，与此同时也塑造了自己作为文化人的特征。语言、神话、宗教、艺术、科学、历史，都是文化的组成部分。20世纪90年代，知识经济的崛起不仅印证了卡西尔的真知灼见，而且使世界进入了以知识为基础的经济时代。知识经济的时代呼唤知识的管理，而知识的管理又需要管理的知识。现代管理学家德鲁克曾详细分

析了知识对现代社会的影响，他认为以知识的运用为标志，现代社会可以划分为三个阶段：第一阶段知识被应用于产品（如瓦特的蒸汽机）；第二阶段知识被应用于劳动（如泰勒提高生产率的研究）；第三阶段知识被应用于知识自身，这就是管理革命。管理革命的内涵就是“将知识应用于知识”，即将组织与管理的知识应用于智力与技术的知识。所以，经济社会和人力资源管理发展的变化要求我们突破原有的思维模式，使人类不断发展着的管理实践和管理智慧专门化，从而形成新的适应社会背景的人力资源管理知识体系。目前，在这种“人是文化人”的人性假设前提下，新的人力资源管理理念主要有：创新管理、系统管理、和谐管理。

第三节　创造性在管理中的运用

随着现代科学技术的迅猛发展，一个以知识和信息为基础，竞争与合作、挑战与机遇并存的全球化市场经济正在形成。企业要参与日益加剧的全球竞争，创新是其成功的基础，创新是其竞争力的核心。从心理学的角度分析，创造性是创新的内在心理机制，培养和发挥企业的创造性是摆在每个企业面前的艰巨任务。

一、创造性的涵义

创造性是指某种能力（或特性），即个体有可能产生有独特性的能力。创造性虽有程度、等级的区别，但任何具有正常认识能力的人，在某个领域中从事某一种创造性活动，是完全可能的。事实上每个人在工作中，都会有不同程度的创造性。这种创造性可以通过教育和训练，还能在一定程度上有所提高。管理中的创造性首先表现为企业中个体的创造性。企业中的每个员工，不论其工龄的长短，不论其在企业的生产、经营、管理、科研的何种领域，不论其从事生产、管理、技术、服务何种工作，都有可能从事创造性活动。管理中的创造性的第二个层面是企业中群体的创造性，即企业中的群体有可能产生有独特性的能力或特性。企业中各个领域的群体，诸如生产班组、管理科室、技术小组、营销小组、服务队组等，都可能具备创造性，甚至企业中的非正式群体（如棋类爱好者群体、文艺爱好者群体）的活动中也会有创造性的表现。管理中的创造性的第三个层面是整个组织的创造性，即整个组织有可能产生有独特性的能力或特性。当然，不同的企业其创造性的程度和等级是不一样的。创造性高的企业，能够敏感地、有策略地及时调整与改善组织结构，以适应企业经营管理的变化和发展，能够不断推出新产品、新服务、提出有新意的经营管理办法，增加企业的利润、提高企业的竞争能力，创造性低的企业，虽然也能保证企业的正常运转，但在调动员工积极性方面、适应内外环境变化方面、提高企业竞争力方面表现不佳，甚至困难重重。

二、创造性对企业的重要意义

管理创造性的高低表现在企业所从事的各种创造活动中，即通常所说的企业的创新活动中。企业的创造性是企业创新活动的前提和条件，以内在的、隐性的方式存在，并在企业的创新活动中不断发展、提高。企业的创新活动是企业创造性的直接体现，以外在的、显性的方式存在，其活动的效率和成效直接受企业的创造性影响。创造性对企业的重要意义，是通过企业的各种创新活动而实现的。企业的创新活动主要包括：观念创新、制度创新、技术创新、市场创新、管理创新、产品创新。

（1）观念创新——企业创新的先导与源泉。企业的发展、经济形态的转变，离不开思想的不断解放和观念的不断更新。在现阶段，谁能首先转变思想观念，谁就可能抓住社会大变革时期的宝贵机遇而迅速发展。观念的更新是一个否定自我、超越自我的过程，因而是最痛苦和最艰难的事情。但观念的创新对企业的发展至关重要，企业创新的其他方面都是以观念创新为先导，否则，观念陈旧，抱残守缺，企业的一切创新就无从谈起。

（2）制度创新——企业创新的基础与保证。没有一个不断创新的企业制度，企业的其他创新活动就不会是有效的，也是不会长久的。

（3）技术创新——企业创新的核心。没有技术创新，企业就难以发展，最终会被挤出所在产业或市场，甚至破产倒闭。

（4）市场创新——企业创新的归宿。市场需求是企业创新的指挥棒，企业的各种创新，都以满足市场需求为最后的落脚点，企业创新的效果也必须由市场来检验。

（5）管理创新——企业创新的关键。企业的各项创新，都需要经过企业管理职能逐步实施，都需要经过管理的各个层次具体执行。企业创新的成功与否，越来越取决于组织与管理的结构及整个企业活动的协调。

（6）产品创新——企业创新的载体。企业的各项创新，最后都以产品创新为载体进入市场，接受检验。

由上述分析可见，企业的创造性可以推动企业进行观念、制度、技术、市场、管理、产品等各项创新活动。创新活动的结果，可以是提高了工作效率，也可以是改善了消费者的生活质量；可以是增加了某种产品的产量，也可以是改变了产品的功能和质量……最终给企业的发展注入活力，增强企业的竞争力，进而使企业在竞争中立于不败之地。

三、培养和发挥管理创造性的策略

企业要发挥创造性，涉及企业外部的、内部的诸多因素，关键要注意以下几个方面。

1．培养和发挥企业中个体的创造性

主要包括选拔革新型的领导者和培养富有创造性的员工。选拔革新型的领导时，首要的条件是要有一个革新型而不是官僚式的评审组。而作为领导者首先要树立起创新的观念

和实干精神，其次要具有能带动、促成和领导企业创新活动的一系列领导技能，主要包括：（1）预见技能，能对经常不断变化的内外环境保持敏感、关注并能深谋远虑；（2）激励技能，能运用说服和榜样诱导下属按领导者或组织的意图办事；（3）价值综合技能，能把员工在经济、安全、心理、精神等方面的需求统合起来，使大家有共同的动机、价值观和目标；（4）授权技能，能乐意并且有效地与下属分享权力；（5）自知或反省技能，能明了自己的需求与目标，随时审视并修正。

如果员工是充满热情的创新者，企业就会突破常规和惯例，不断涌现新事物、新方法、新产品，使企业实现超常规的发展。由于大多数员工都具有潜在的创造性，追求创新的企业其成功之处，就在于能够发掘出人的这种潜能，培养出一批批充满激情的创新者。从创造性的心理结构上看，富有创造性的员工必须具备以下条件：第一，工作领域或相关领域的实际知识（包括事实、原理、各种争论的观点、范例性事实、解决该领域问题的各种行动方案）、所需的专门技能（例如实验技术）以及相应的特殊"天赋"；第二，有关创造性的技能，包括适当的认知风格（如能打破知觉背景、理解事物的复杂性、推延评判、广泛收集、精确回忆和加工信息、跳出原来的方案、创造性地解释新信息等）、能启发产生新观念的知识（如能诉诸于直觉、灵感，运用类比解释异常，能发现并研究自相矛盾的事物）、有助于创造性产生的有效工作方式（如长时间集中精力和注意的能力，必要时能将棘手问题搁置一边的能力，正视困难的能力，有顽强工作的意愿等）；第三，工作动机及与创造行为密切相关的个性特征，包括个人对工作的基本态度、对工作的理解（如对某项工作与自己的爱好和需要相吻合程度）、勇敢、独立、有恒心、灵活、幽默、热情、有冒险精神、一丝不苟等个性特征。

培养企业员工的创造性，可从四个方面入手：（1）培养员工创造性的内部动机。内部动机是指对工作本身感兴趣并乐于从事，觉得工作既是一种挑战又是一种满足，为获得一种问题解决的办法而深感愉悦和满足。内部动机比外部动机（如金钱等物质利益）能导致更高水平的创造性。（2）训练员工的创造性思维。可以进行"创造性思维程序"训练，即训练员工按各抒己见、找出分歧、作出评鉴、提出疑问等这一程序进行思维；也可以进行发散性思维的训练，包括用途扩散、结构扩散、形态扩散、方法扩散等。（3）让员工学习掌握创造技法、创造方法。创造技法、创造方法是创造活动所遵循的技术路线和技巧，包括逻辑的创造方法（如转移法、组合法、想象法、综合法等）和非逻辑的创造方法（如形象创造法、直觉创造法、灵感创造法等）。（4）培养员工的创造性个性品质。如勇敢坚强、甘冒风险、有恒心、具有乐观主义，戒胆怯，兴趣爱好要稳定以及勤奋、刻苦、认定目标、不为环境左右等。

2．培养和发挥企业中群体的创造性

（1）减小群体压力。在群体中感到压力大的个体，往往表现出较低的创造性，因此要警惕群体中的从众现象压制成员的独创精神和正确见解，就要减小群体的压力。在创造性活动中，减小群体压力的最有效的方法是"头脑风暴法"，规定群体中任何成员不能评价任何观点和提出观点的任何人，人们在轻松愉快、自由融洽的气氛中无拘无束地任意发表意见，使创造性得以极大的发挥。

（2）创设有利于创造的社会心理环境。工作场合的社会心理环境与创造潜力的实现之间有相关性。好的社会心理环境应该是人人都有高度责任心，每个人都有权聘请助手，没有来自上级行政部门的干扰，职业具有高度的稳定性，工作中后顾之忧较少。

（3）树立具有高创造性的榜样人物。榜样的示范作用在创造性发展中起着重要作用，员工能从榜样那里学到创造性的思考方式与工作方式，以及对自己的高度信心和严格要求。

（4）协调群体的人际关系。群体的人际关系应建立在相互尊重、帮助、合作和协同完成各自职责的基础上。和谐的人际关系能让成员获得心理上的满足，成员心情舒畅有助于提高工作情绪、工作质量、工作效率，从而有利于创造性的发挥。

（5）建立良好的沟通网络。全通道式、圆周式的沟通网络具有信息沟通速度快，应变能力强，信息的获取、反馈畅通、全面的特征。这种平等的、多渠道的、双向的沟通网络虽然会给群体中的某些人带来威胁和不便，但更有利于群体成员发挥创造性。

（6）实行决策的分权化。群体的许多决策要采用分权化。成员共同决策可增强成员的参与意识，使绝大多数成员都会感到有较大的自主权，这有助于提高职工的创造性热情。

（7）保持良好的精神状态。群体成员如有良好的精神状态，就能使群体的士气高、凝聚力强，成员充满自信心和自尊心，较少有挫折与失败情绪，这有利于发挥创造性。

3．培养和发挥企业整个组织的创造性

（1）领导以身作则，确立创造行为在企业组织中的重要地位。企业的创造行为是实现组织目标不可缺少的重要活动。领导者要对企业组织的创造活动深谋远虑，形成一定的战略意图，并将此意图向下属渗透，摆正创造行为的位置；要通过不断的言传身教，使组织上下都清醒地认识到，最大限度地发挥创造性是组织发展的最佳方法，也是每个员工的工作保障和成功的基础。

（2）培植热情支持创造行为的组织风气。创新不是科学家和技术人员的专用术语，而是整个组织上下每个员工的神圣职责。企业要热情支持创新行为，要容忍失败，鼓励实验和冒险。明确挫折和失败是创新中的正常现象，允许失败，就是为创新者提供成功的机会，这是企业创新活动必不可少的重要条件。

（3）树立员工的主人翁感。通过参股制、参与经营、参与管理、分权制、自我控制等多种方式，使员工体会到企业主人的感觉，能激发出创造性工作的热忱，关心企业的经营发展，愿意为企业的发展做贡献。

（4）抓好创造性人才的组织工作。优秀的人才和良好的工作气氛是创造行为的生命。领导者应善于发现、培养优秀的创造性人才，组建一支由优秀的研究人员、技术人员、市场开发人员、组织协调人员构成的高效率的队伍，并且老、中、轻比例适当，充满活力。在组织上，既要充分发挥他们的独创精神，又要相互间共同协商，以组织的目标为依据，充分发挥他们的创造性。

（5）要为创新提供一切便利，其中包括对创新所需要的时间、资金和其他资源。例如实行弹性工作制，允许员工自由安排自己的时间进行创新活动，无需征得批准；设立专项创新资金用于创新活动；减少创新的审批层次，保持创新者与决策者之间的信息畅通等。

（6）组织好企业内各有关部门的协作。企业的创新活动，需要企业内生产、计划、营

销、财务、人事、情报、物资、技术等许多部门的通力合作。而这些部门又都可以以不是份内工作为由不肯协作或不肯通力协作，这就使得创新者花费很多时间四处求援，弄得精疲力尽，甚至使有的创造活动中途夭折。因此要使有关部门和人员都明确任何有价值的创造性想法都是企业的宝贵资源，要努力把它变为现实，才能使企业增强实力、增加财富，而任何延误行为都是非常有害的。

（7）制定有利于创新人才脱颖而出的提升和奖励制度。在组织的等级体制中，什么人最有机会得到提升，表明组织倡导的价值准则和重视的优先顺序。将员工在现职位上勇于创新、取得创造性工作成果作为提升晋级的重要尺度，使他们的职务级别、薪金和其他奖励与创新成果联系在一起，能促进创新人才的不断涌现，这是提高企业创新能力的制度保证。

第四节 激励在管理工作中的效能

人的积极性和创造性的发挥与其所受到的激励程度有密切联系。美国著名学者詹姆士（James W.）发现，一个人的能力在平时的表现和经过激励后的表现几乎相差一倍。因此，企业管理者的重要任务之一就是应用激励理论，把组织目标与每位员工的个人发展目标结合起来，为员工的发展创造良好的环境，充分调动员工的积极性，有效地实现组织目标。无论是个体、群体、组织还是领导者，其心理和行为都需要激励。也正因为这样，通过对个体心理和行为的激励，才会使个体心理和行为更好地向群体转换；只有个体和群体的行为都得到激励，才有利于组织目标的实现。

一、激励概述

1．激励的含义

激励是指激发鼓励。激发就是通过某些刺激使人发奋起来，主要是指激发人的动机，使人有一股内在的动力，朝着所希望的目标前进。激励就是调动积极性，即指在管理活动中通过采取各种有效的措施来充分地或最大限度地激发、调动和鼓励管理者与被管理者的行为积极性，以更好地实现管理目标。

2．激励的原则

激励是引起行为的一种刺激，是促进行为的重要手段。在某一特定情况下，受激励的行为将产生一定的结果，激励所研究的问题就是认识和掌握这种因果关系的规律。人类从事生产活动的根本动机是从欲望出发的。形成欲望要具备两个条件：一是缺乏，有不足之感；二是期望，二者结合便产生欲望。企业如果能正确运用职工的欲望特性，可在满足职工欲望的同时实现组织目标，使企业与职工双方受益。

对员工的激励一般应遵循以下六个方面的原则：（1）组织目标的设置与满足员工的需要尽量一致。目标本身就是一种刺激，要激励员工，首先要明确目标，使员工了解他们要做的是什么，有什么意义，与个人的目前利益及长远利益有什么关系；同时规定一定的工

作标准及奖赏方式，以使每个员工均能按组织目标努力工作。（2）组织的行政管理政策、规章制度要有利于发挥员工的积极性和创造力，要使它们成为激励因素，成为推动力，而避免成为遏制的力量。（3）要有良好的管理行为，学会运用影响和以身作则去推动工作，避免滥用权力。（4）建立良好的人群关系。领导与群众、上级与下级要相互信任、相互关心、相互尊重，上下左右要沟通意见。（5）养成良好的风气。使每个员工热爱集体，以组织为家，有光荣感，形成一种和谐的气氛。（6）创造良好的生产条件和工作环境，保障员工的身体健康和精神愉快。

3．激励的作用

激励是管理的一项重要职能。在管理活动中，人是一种特殊而又必不可少的资源。人的工作绩效取决于他们的能力和激励水平即积极性的高低，其公式是：工作绩效=能力×激励。根据这个原理，管理工作者的重要任务之一，就是要着重研究激励的心理活动过程是怎样进行的，从而想办法激励动机，强化动机，运用动机的机能，影响员工的行为，把组织目标变成每个员工自己的需求，把组织的利益与满足员工个人的需要巧妙地结合起来，使人们积极地、自觉地、自愿地努力工作。

（1）激励在管理职能中的重大作用

组织中，有效组织并充分利用人力、物力和财力资源是管理的重要职能，其中又以人力资源的管理最为重要，在人力资源管理中，又以怎样激励人最为关键。管理学家们早就能够精确地预测、计划和控制财力与物力，而对于人力资源、对于人的内在潜力，至今无法精确地预测、计划和控制。激励之所以越来越受到重视，是由竞争加剧、激励对象的差异性和其要求的多样化所决定的。首先，在国内外竞争加剧的情况下，组织为了生存和发展，就要不断地提高自己的竞争力。为此，就必须最大限度地激励全体员工，充分挖掘其内在的潜力。其次，组织中人员的表现有好、中、差之分，利用各种激励办法就是要不断地使表现好的人继续保持积极行为，使表现一般的和差的人逐步地转变成为主动积极为组织多做贡献的成员，促使更多的人能够自觉自愿地为实现组织目标而奋斗。再次，激励对象的要求是多方面的，要满足这些要求就必须采取多种激励办法，包括多给奖金、友谊和关心、尊重、好的工作条件、有趣的和有意义的工作等。满足员工的要求能达到激励员工的目的。管理者的任务就在于对不同的人采取适合其要求的激励因素和激励措施。

（2）激励在实现组织目标中的重要作用

激励可以把有才能的、组织所需要的人吸引过来长期为该组织工作。为了吸引人力，有些单位采用了各种激励办法，如不惜支付高额酬金、创造好的工作条件等。IBM 有许多有效的激励办法，譬如：提供养老金、集体人寿保险和优厚的医疗待遇；举办每年只交 3 美元会费就能享受带家属到乡村疗养的乡村俱乐部；减免那些愿意返回学校提高知识和技能的员工的学费；公司筹办学校和训练中心网，让员工到那里学习各种知识，如学习国际金融知识和编制计算机程序等。激励可以使已经就职的员工最充分地发挥其技术和才能，变消极为积极，从而保持工作的高效率。美国哈佛大学的心理学家威廉·詹姆士在《行为管理学》一书中讲到，按时计酬的员工仅能发挥其能力的 20%～30%，而如果受到充分激励的员工其能力可发挥至 80%～90%。这就是说，同样一个人在通过充分激励后所发挥的

作用相当于激励前的3～4倍。

（3）激励对员工提高绩效的作用

通过激励还可以进一步激发职工的创造性和革新精神，从而大大提高工作绩效。例如，日本丰田汽车公司，采取合理化建议奖（包括物质奖和荣誉奖）的办法鼓励员工提建议，不管这些建议是否被采纳，均会受到奖励和尊重。结果该公司的员工仅一年就提出165万条建设性建议，它所带来的利润为900亿日元，相当于该公司全年利润的18%。激励全体员工的创造性和革新精神，对于加速我国的现代化建设也很重要，比如哈尔滨轴承厂，该厂开展的合理化建议大奖赛的效果就很好，仅缩小切断刀口一项建议，每年就可以节省钢材130多吨，节约价值达70多万元。随着科学技术的不断进步和生产过程的日趋复杂，对员工的科学技术素质的要求越来越高。因而，进一步激发员工的创造性和革新精神就显得越来越重要。

二、激励理论运用的现状

从心理学角度看，积极性是指人的行动的心理动力因素。心理动力大，积极性就高；心理动力小，积极性就低。要发挥职工的积极性，一般认为取决于两个因素：一是能力，二是动力。而能力的发挥在很大程度上也取决于动力。激发人的动机，使人有一股内在动力，就能达到推动并引导行为使之朝向预定目标的作用，即调动人的积极性以实现组织目标。

1．激励理论发展状况

心理学家奥格登曾于1963年做了个“警觉性”实验，以研究激励及激励方法与人的行为之间的关系。结果表明，人们的行为表现在很大程度上取决于受到激励的程度和水平，两者呈正相关关系。自20世纪二三十年代以来，管理学家、心理学家和社会学家们都从不同的角度研究了应怎样激励人的问题，并提出了许多激励理论。如新行为主义者斯金纳的强化理论、马斯洛的“需要层次理论”、赫茨伯格的双因素理论、费鲁姆的期望理论和亚当斯的公平理论、海登的归因理论、综合激励理论以及我国熊川武的全面激励理论和俞文钊的同步激励理论。以下简要介绍几种激励理论。

美国人本主义心理学家马斯洛在1943年出版了《调动人的积极性的理论》和《激励与个性》。他指出，人的需要是以分层方式排列的，上下之间存在着依赖关系。人们对于需要的满足，通常是低层次的需要得到满足之后，才追求高层次的需要。因而，对人的激励是一个连续的动态过程，一旦某一层次的需要得到满足后，这些需求不再成为一个激励因素，就要设法让人产生高层次的需求。

美国心理学者赫茨伯格于20世纪50年代后期提出了一种激励理论，该理论认为：激励人的工作积极性主要应从内部，从工作本身进行。人有两种不同类型的需要，它们是彼此相对独立的，并且能以不同的方式影响人的行为，其中一类叫保健因素，另一类叫作激励因素。保健因素是指与工作环境或条件相关的因素，包括政策、工作环境、人际关系、劳动保护、工资水平、津贴多少、福利和安全等外在因素，它们只起保持人的积极性、维持工作现状的作用；激励因素是指与工作内容紧密联系在一起的因素，这类因素的改善，

往往能给雇员以很大程度上的激励，产生工作的满意感，有助于充分、有效、持久地调动下属的积极性。激励因素包括工作表现机会、工作带来的愉快、工作上的成就感、由于良好的工作成绩而得到奖励、对未来发展的期望及工作职务上的责任感等。赫茨伯格认为，激励因素作用十分重要，它能使下属得到激励，而保健因素的作用在于：有它，下属没有不满意；没有它，下属会感到不满意。因此，应有针对性地根据保健因素和激励因素的特点，调动员工的工作积极性，提高工作绩效。

美国著名管理学家彼得•德鲁克于 1954 年提出了目标激励理论。他认为企业的目的在于获得利润，因此企业与顾客之间是一种平等的利益交换关系，企业的行为必须要以“顾客满意”为基点，否则，企业的生存就有了问题。而政府机构不同于企业，它不以赚钱为目的，不以“顾客满意”为基点，它的生存是靠国家权力，靠预算获得拨款，其工作业绩的好坏与拨款之间没有必然联系。同时，政府机构不像企业那样竞争对手如林，而是独此一家的垄断组织，它的钱与竞争同样没有关系。这样，政府无须去讨好公众，而只需同预算拨款的有关部门和人员搞好关系就行了。由此，政府工作效率低、回避矛盾、墨守成规、不愿改革等弊端便十分突出。本来应为公众服务的机构，却成了不务正业的官僚机构，背离了“出色服务”这一政府管理的目的。德鲁克认为，要改变政府管理的状况，必须要使政府机构同企业一样，采取同一的目标和任务，即政府工作一开始就要有明确的目标和任务，根据划拨经费，安排先后次序，限定日期，指定专人负责。

在实际中运用激励理论时，所说及的并非只是某一种理论或者某一种方法，而是多种方法的综合。在具体的操作中，职工能否获得激励，需要注意以下几个方面：

（1）积极性与工作绩效的关系

个人绩效取决于多种因素，用“绩效函数”表示即：$P=f(m\times Ab\times e)$，其中 P 代表个人工作绩效；m 代表工作积极性；Ab 代表工作能力；e 代表工作条件。只有当员工通过主观努力能够达到目标时，才能激发员工的积极性，目标过高或过低均不能起激励作用。

（2）绩效与奖励的关系

员工总是期望能够在工作取得成绩之后得到应得的报酬，适当的报酬即奖励（包括奖金、提升、表扬，也包括提高个人威信、得到同事信任、看到自己的工作成效）对于激励员工的积极性是必不可少的。因此，工作成绩一定要与完善的报酬制度挂钩，建立起员工绩效考评方案和员工奖酬体系。

（3）报酬与满足个人需要的关系

奖励的目的不是单纯对员工进行奖励，而是希望有效的奖励能够激发员工的工作积极性，并最终使员工表现优异的绩效，从而为企业创造长期的效益。另外，给予报酬与满足个人需要之间并不能划等号，因为报酬的形式、数量、内容对不同的人具有不同的吸引力。人们总是希望报酬能够满足个人的需要，只有这样，才能真正起到激励的作用。

（4）投入与报酬的关系

美国学者亚当斯于 1967 年提出的公平理论认为，员工不但要衡量他们自身的情况，而且还要与别人进行比较，而比较又可分为投入和报酬两个部分。亚当斯通过长期实践研究，结果表明：当收支比率大致相等或相等时，心理平静，有公平感，会努力工作；相反，当

发现比例不相等时，就会感到待遇不公平，内心不满，工作积极性就差。可见，激励与需求是密切相关的，个人的需要是有效激励的前提，激励以人的内部需要为依据，并以需要的满足来驱动个体完成某种行为。

2．运用激励理论调动员工积极性的策略

（1）全员参与

全员参与管理是美国管理学家杜拉克于 1954 年在《管理的实践》一书中首先提出的。杜拉克认为，动员全体员工参与是保证目标实现的基本条件。员工通过参与管理，一方面可以发挥其聪明才智，得到较高的经济报酬，建立和改善人际关系，实现自我价值；另一方面，企业由于有了员工的参与，改进了工作，提高了效率，从而达到更高的效益目标。具体表现为：其一，能建立良好的人群关系，使沟通渠道畅通，上下级沟通良好；其二，能创造良好的环境，保障职工的身体健康和精神愉快，如通过组织各种文体活动、外出旅游等使职工关系更融洽，同时也发现和发挥某些职工的特长；其三，规章制度有利于发挥职工的积极性和创造力，制度成为激励因素，成为推动力；其四，领导干部良好的管理方式和管理行为，如实行参与式、民主式管理，学会运用影响和以身作则去推动工作，能避免滥用职权，形成他律、自律、互律统一的良好局面。

（2）运用需要理论，让激励贯穿始终

需要是激励的根源，是员工努力工作的源泉。作为管理者，只有深刻理解、把握员工的需要，才能使激励员工的工作走上正轨，才有可能激发出员工努力工作的热情，因此了解职工需要就有了必要。某单位在广泛动员的基础上，对职工的需要作了一次较为深入的调查，设计了“职工需要调查表”，当调查表发到职工手上后，引起了巨大的震动和反响，许多同志说：“过去的表都是让我们交待本人、家庭成员、社会关系等的政治历史问题，从不了解群众和个人的需要，现在的表是填我们生活中的困难和我们的要求……”有的甚至激动地说“……即使一时解决不了，心里也是热乎乎的。”据初步统计显示：职工的需要主要有生活、工作学习、福利三类。要调动职工的积极性，首先要创造条件对其正当需要加以满足；其次在满足的基础上还应激发他们的新需要，变被动满足为主动满足，如提高企业的规模、层次，提高员工的学历、水平等有针对性地激发动机，发挥职工的积极性。同时，还必须在计划、实行、评价环节上围绕目标下工夫，使实现目标的过程有很大的激励作用，并让激励贯穿始终。

（3）外在激励和内在激励相结合

外在激励和内在激励的概念是直接从保健因素、激励因素引出来的，是双因素理论在管理上的具体运用。外在激励主要指工资、奖金和其他福利待遇的满足，即职务外的满足。实施外在激励时必须贯彻公平、合理、按劳分配的原则。在员工心目中，奖金、福利决不仅仅是一定数目的金钱，它还代表了身份、地位以及在企业中的业绩，甚至代表个人的能力、发展前景等。因此，应注意职工工作质量的考核和评定，为公正分配提供依据，同时广开渠道提高职工的收入。内在激励是职务内的满足，即显性因素与隐性因素相统一的精神激励，它是从工作本身获得的，对提高职工的积极性有很大的作用。比如，可以用友谊、温暖、特殊的亲密关系、信任、认可、表扬、尊重、荣誉等社会情感性资源来满足员工，

还可多提供进修培训的机会和条件、挑战竞争性任务、提供个人发展的平台，使员工的才能得到充分的发挥，并能为企业创造更多的财富。在内外激励相结合的基础上，管理者通过精心设计安排各类活动，如承担新项目、业务人员交流、运动会、舞会、谈心互访、聚餐、旅游等，对职工而言，都能起到团结、娱乐身心、体现个人价值的作用。总之，激励员工的积极性是提高工作效率的一个重点，是企业能否在竞争中得以生存的关键，也是衡量管理水平高低的重要标志之一。当然，管理中没有万能的激励措施，但是没有激励措施是万万不能的。我们只有充分了解职工的需要，做到全员激励、全程激励，才能使管理工作上一个新台阶，开创一个新局面。

三、管理者运用激励理论应具备的素养

1．具有科学管理的知识储备

管理者要激励下属的积极性，就必须具有现代管理知识，精通所从事的行业，才能促使企业管理在思想内容、组织方法、激励手段等方面有较快的发展。同时管理者应掌握心理学知识，应学会研究人。尤其在日益国际化、信息化的今天，越来越多的管理者开始认识到人比什么都重要，人与人之间彼此认同、合作与信任，才会提高工作效率；而隔阂、猜忌、怀疑、冲突，不仅阻碍个人能力的充分发挥，更会损害群体的利益。

2．具有民主管理的工作作风

实施民主决策、民主管理、民主监督是管理进步的重要特征。激励就要体现民主管理的工作作风，增强个体的凝聚力和集体感，从而更好地推动工作效率的提高。

3．增强效益意识

激励自古有之，在现代社会中要运用激励理论推进创新管理，对管理者来说还必须增强效益意识。管理必须出效益，经济的、社会的、长远的、近期的、物质的、精神的效益都要全面理解。

4．人才意识

要重视和尊重人才，爱护人才，培养和教育人才。

四、如何进行激励

从本质上讲，激励管理就是通过各种各样的方法将职工对工作的热爱激发出来，使之转化为能量，从而将职工的潜能充分挖掘、调动出来，以提高职工自身的能力，提高企业整体的效能。而事实上，每个人都是有个性、有思想的活生生的人，因此对人的管理更需要管理者的爱心、情感的注入。

1．善于掌握个体规律，进行行为管理

行为科学认为，个体行为是由个体以及个体所在的环境共同作用的结果。只要掌握了个体行为的规律性，就能有效地认识人的行为。对个体进行激励，重要的是创设适宜的环

境，营造合作、友爱、同舟共济、相互信赖的理想氛围，促使职工从“要我工作”变为“我要工作”、“我愿工作”、“我会竭尽力量干好工作”，从而提高工作效率。

2．客观分析个体情况，进行差异管理

每一个人的思想、情感和行为都有其独特的方式，而人与人之间的差别是客观存在的，表现在性格、情绪、兴趣、能力、气质等方面就各不相同。对个体进行激励管理，必须认识到个体差异的存在，学会把“因才施教”、“量才施用”、“辩证施治”的原则运用在管理中，用“一把钥匙开一把锁”的方式找出激励因素，为个体满足需要提供更好的空间和环境，去调动个体的积极性，激发个体的创造性。

3．掌握个体行为动机，进行需要管理

人的任何行为都是为了满足一定的需要或达到一定的目标，需要是行为的源动力，行为的动机是未得到满足的需要。实施激励管理，就是要让积极的行为越来越多，消极的行为逐步减少或消失，应学会针对个体的需要进行引导。

4．善于发现个体优点和进步，进行表扬管理

个体的能力、行为表现在实践中就是绩效。进行激励管理，就要善于总结工作，总结每一个人的优点和长处，学会用典型示范和榜样的力量激励其他的人，学会对个体进行表扬和奖励，绩效突出的要晋职提拔。当然进行表扬的同时，也要注意避免集“万千宠爱于一身”的负面效应，尽量激励起群体的积极性和创造性。

5．加强团队建设，鼓励自我管理

激励的最终目的是发挥出整体的效益，提高团体协作战斗的能力。团队建设是群体行为管理最新和最重要的内容，激励管理的实施还要注重对个体素质提高的教育，让个体懂得团队精神的重要性，促使个体加强自我管理，维护团体利益，营造融洽、合作、团结、愉快、奋进的工作氛围，从而实现高效率管理、创新性工作、开拓性前进的目标。

五、有效领导在激励中的作用

领导是指引和影响个人或组织在一定条件下实现某种目标的行为过程。纵观古今中外，领导行为的模式多种多样、形态各异，但有两种模式一直为人们所重视，并在现代管理中依然发挥着重要作用，这就是维持性领导模式和激励性领导模式。

1．维持性领导模式的特点及有效性

维持性领导模式是指领导者通过满足员工多方面的需要，为员工创建良好的工作和生活环境，增强员工的归属感和凝聚力，从而使员工积极主动地完成组织分配的任务的领导模式。这种领导模式的特点是：（1）领导者关心员工，注意密切与员工的关系，了解员工的需要，着力解除他们的后顾之忧，使之积极追求和实现组织的目标。（2）领导者以情感为纽带，注重培养员工的集体主义精神和归属感，使他们把组织视为自己的家，与领导者形成“命运共同体”。（3）领导者尊重员工，注意倾听他们的意见和建议，在组织内部形成民主的风气。（4）领导者鼓励和支持员工积极参与组织的管理，使他们树立“主人翁”思想，并在工作中实现自身的价值。维持性领导模式的目的在于和谐组织内部的人际关系，

使组织在协调、稳定的基础上得以生存和适当发展。在管理心理学史上，有不少研究都为维持性领导模式提供了理论依据。中国古代的孟子主张在管理过程中“施仁政”，要求以“德”、“仁”来治理国家，可以认为是最早的管理心理学思想。20世纪二三十年代，梅奥进行的“霍桑实验”也说明，金钱并不是刺激人的积极性的唯一动力，企业职工是一个“社会人”，满足他们在社会心理方面的需要，为他们建立上下级之间、同事之间融洽的人际关系，使他们获得对组织的认可和满意，也可以提高劳动生产率。而且这种认可和满意程度愈高，其劳动生产率也愈高。此后，美国人本主义心理学家马斯洛提出了“需要层次理论”，认为个体希望充分发挥自己的潜能和实现自己的理想。领导者要想使员工自觉地、积极地工作，进行自我实现，必须满足员工的基本需要，关心和尊重员工，在组织内部建立和谐的人际关系。在高层次需要的作用下，员工就会创造性地进行工作，寻找自我价值的实现，从而达到管理的目的。当然，单纯的维持性领导模式也有其明显的缺陷，最主要的表现在于使员工滋生平均主义和“大锅饭”思想，丧失进取精神，缺乏危机意识，变得平庸保守、因循守旧，使组织逐步失去活力。

2．激励性领导模式的特点及有效性

激励性领导模式是指领导者运用自己的权力和威严，采取不同手段，对员工施加一定的心理压力，使其产生危机意识，从而充分发挥自身潜能的一种领导模式。这种领导模式有以下四个方面的特点：（1）领导者以严格的规章制度和考评措施强迫员工努力工作，以员工的工作业绩和贡献大小来决定对员工的使用和晋升。（2）领导者实行量化管理，并与工资挂钩，以多劳多得、少劳少得、不劳不得为激励手段。（3）领导者在组织内部经常酿造“不进则退”的氛围，使每个员工了解组织面临的困难和发展的不利因素，从而产生危机意识，意识到不努力工作的严重后果。（4）领导者运用奖罚分明的刺激方式，促使员工规范自己的行为，着力提高劳动生产效率。激励性领导模式的目的在于为员工制造一种潜在的威胁，使他们意识到不努力工作就有可能出现扣发奖金、训斥、体罚、降级或被解雇的危险，从而刺激他们积极地为组织工作。中国古代军事家韩信背水一战、以弱胜强的战例，足以说明激励性领导模式的作用。他“背水列阵”，将士兵置于前有敌军后临急流的危险境地，使士兵产生谋生的危机感，这种危机感激励他们拼死杀敌，夺取战争的胜利。可见，韩信“兵陷之死地而后生，投之以亡地而后存”的言论，是一种具有普遍意义的管理心理学思想。激励性领导模式把组织内部的每个成员都置于一定的风险之中，唤醒了员工的危机意识，使员工感到生存、利益、发展诸方面的压力，从而成为其积极做好工作的动力。当员工认为这种风险和危机可以通过自身努力加以排除时，激励性领导模式的作用尤其明显。

3．在现代管理中，要实现两种领导模式的有机结合

维持性领导模式和激励性领导模式各有特色，各具心理功能，存在明显的差异和对立。但认真分析，就会发现两者之间的紧密联系，他们是对立统一的两个方面。组织的维持是为了发展，而要实现组织的发展必须激励员工的积极性。一个领导者长期进行维持性领导，员工就可能因为没有心理压力而缺乏斗志和竞争意识，失去积极工作的动力，使组织成为毫无生气的一潭死水。只有使员工具有一定的危机意识和心理压力，形成强烈的工作动机，

即进行激励性领导，才能使组织焕发生机，在市场经济大潮中立于不败之地。反过来，组织的发展必须建立在团结、稳定的基础上，而组织要团结和稳定，又必须坚持维持性领导模式。在一个离心离德、关系紧张的组织内部，无法进行有效的激励性领导，当然就根本谈不上组织的发展，即使领导者推出一套激励措施，也会因为员工的“逆反心理”而不能落实或遭到反对。因此，一个企业或组织必须把维持性领导模式和激励性领导模式有机地结合起来，使两者能够取长补短，达到完美统一，才能发挥良好的管理效能，使企业和组织获得稳定的发展。我国许多企事业单位领导者的优秀管理经验也证明了维持性领导模式和激励性领导模式相互结合的巨大作用。因此，实现维持性领导模式和激励性领导模式有机结合，是实现现代组织管理的一项重要内容。

第五节　领导理论与管理工作

领导理论是随着管理实践而发展的，经历了一个比较长期的过程。20 世纪 40 年代是领导理论发展的初期，这一时期研究者主要从事关于领导的特质的研究，其核心观点是：领导能力是天生的；从 20 世纪 40 年代初至 60 年代末，主要进行的是领导行为理论的研究，其核心观点是：领导效能与领导行为、领导风格有关；从 60 年代末至 80 年代初，出现领导的权变理论，其核心观点是：有效的领导受不同情景的影响；从 80 年代初至今，大量涌现领导风格理论的研究，其主要观点是：有效的领导需要提供愿景、鼓舞和注重行动。

一、领导概述

领导现象是人类社会发展的必然结果。关于领导的定义，不同学者提出了不同的观点。

西蒙曾提出“管理就是决策”的说法；美国哥伦比亚大学的纽曼则提出：“管理是对一组个体向某些共同目标努力时进行的指导、领导和控制。”哈罗德·孔茨认为，领导是管理工作的重要组成部分。领导作为一种管理活动，是指管理者通过指导、激励、带领等方式，对下属的思想和行为施加影响，从而去努力达成组织目标的过程，它是有效管理工作必不可少的一个环节。

领导就是指导、带领、引导和激励下属为实现目标而努力的过程。从这一定义可以看出领导的三要素：（1）领导者必须有部下或追随者；（2）领导者拥有影响追随者的能力或力量，它们既包括由组织赋予领导者的职位和权力，也包括领导者个人所具有的影响力，具体又包括产生于领导者所拥有的专门知识或特殊技能的影响力，来自于追随者认可的由个人经历、性格或榜样产生的影响力；（3）领导的目的是通过影响部下来达到组织的目标。

领导的职能主要包括：

（1）沟通的职能——使组织内部能够上情下达、下情上达，同时保持与组织外部的信

息的畅通；

（2）规划的职能——制订组织的短期、中期和长期的目标，寻找实现目标的路径；

（3）监督的职能——对组织计划的实施进行监控，对反馈的意见作出响应；

（4）激励的职能——合理地应用奖惩手段，激发下属的心理能量，调动他们的积极性，提高工作的绩效。

领导的过程离不开领导者的影响力，领导者的影响力主要是由下列因素构成的：权力性影响力和非权力性的影响力。权力性的影响力有传统的因素、职位的因素、资历的因素，与这些因素相对应，使人产生服从感、敬畏感和敬重感；非权力的影响力有品格因素、才能因素、知识因素和情感因素，与之相对应，会使人产生敬爱感、敬佩感、信赖感和亲切感。

领导力就是影响力。美国领导力专家麦克斯威尔博士总结了成功领袖身上的三个共同特质：首先，成功领袖都有明确的、始终如一的目标。这种“目的性”和“方向感”是领袖行为的基础，它决定了具体行动和政策的成败。其次，领袖要不断进步，终身学习。麦克斯威尔博士指出，成功的领导者从内心深处感到学习的重要性，他们永不满足，永不懈怠，终身学习，不断进取。在世界形势飞速变化的今天，只有不断学习才能适应环境的变化。第三，领袖要为他人增加价值。事实上，一个好的领导者一定会主动帮助下属，提升下属，全方位地影响下属，他有一种让下属迅速成长进步的热情和渴望，并具备这样的能力和魄力。

二、领导理论

1．领导特质理论

领导特质理论的基本假设是：领导才能是个人素质的有机组合，成功领导者必定具备有别于不成功领导者的心理特质。特质理论有传统和现代的区分，传统的领导特质论认为，领导特质是天生的，高尔顿早在 1869 年就认为领导者的特质是天生的。斯多基尔将领导素质分为六大类：

（1）身体特征，如充满活力、有干劲、仪表出众、打扮整洁等；

（2）社会背景，包括接受过高等教育和良好的社会地位；

（3）智慧和才能，如过人的智慧、专业知识和沟通技巧；

（4）性格，如自信、支配、进取、独立、自制力、创造力；

（5）工作特点，如渴望获得成就，责任感强，有事业心和以工作为荣；

（6）社会技能，如善于交际，有行政能力和能与人合作。

日本人认为企业领导人应具有 10 项品德：（1）使命感；（2）信赖性；（3）诚实；（4）忍耐；（5）热情；（6）责任感；（7）积极性；（8）进取心；（9）公平；（10）勇气。同时他们又提出一个企业的领导人除了 10 项品德外，还应具备 10 项能力：（1）思维决定能力；（2）规划能力；（3）判断能力；（4）独创能力；（5）洞察能力；（6）劝说能力；（7）对人

的理解能力；（8）解决问题的能力；（9）培养下级的能力；（10）调动积极性的能力。

当代，人们一般认为领导的重要特质包括：（1）信任。信任是指他人认为你不会按机会主义行事。它包括如下 7 个方面的内容：承诺（commitment）；熟悉（familiarity）；个人责任感（personal responsibility）；完整性（integrity）；言行一致（consistency）；沟通（communication）；原谅与和好（forgiveness and reconciliation）。（2）幽默。以上特质论对领导者的特质研究并没有把具有某些特质的领导命名为某种类型，后来出现了新特质论，新特质论中最有名的要数领袖魅力理论（House, 1976），另外类似的有变革型领导（Bass, 1985）、愿景型领导（Sashkin, 1988）等，形成了后来领导风格理论的研究。

2．领导行为理论

行为理论研究的真正萌芽开始于 19 世纪 40 年代，那时，许多管理心理学家在调查研究中发现领导者在领导过程中的领导行为与他们的领导效率之间有密切的关系。其中，最有代表性的是由布莱克和墨顿提出的“管理方格理论”和由三隅二不二提出的“PM 理论”。布莱克和墨顿用纵坐标表示对人的关心程度，用横坐标表示对生产的关心程度，两者按程度大小各分成九等分，从而形成一个方格图。这样，在理论上能组合成 81 种不同的领导方式，在这 81 种领导方式中，可以选取 5 种典型的领导方式，如图 11-1 所示。

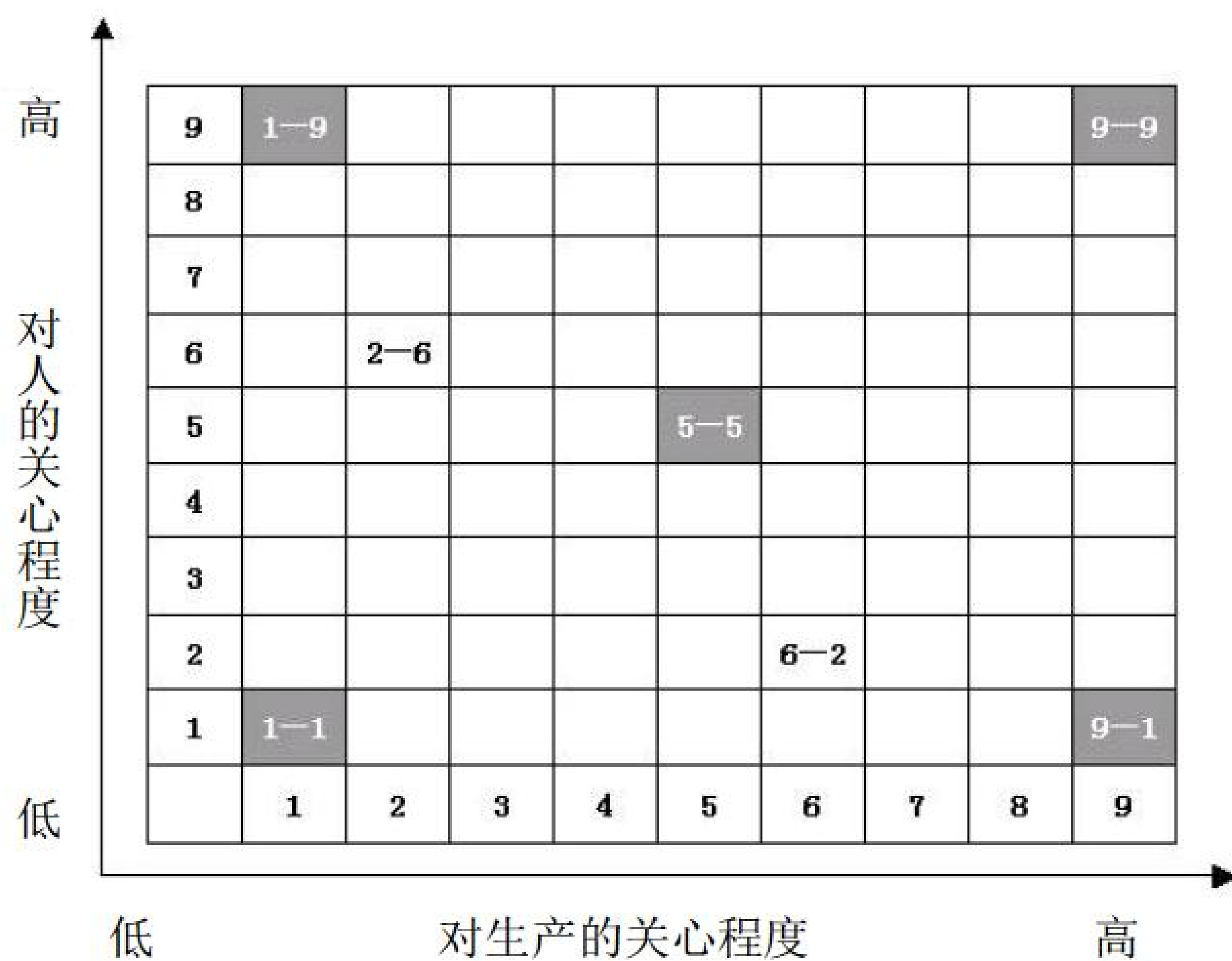


图 11-1　管理方格理论

三隅二不二将群体作为一个整体来研究领导行为和群体行为。他认为，领导者的作用就在于执行两种团体机能：一种是领导者为完成团体目标所做的努力，表现为工作规划、成果等，即绩效（performance，用 P 表示）；另一种是维持和强化团体关系所做的努力，即维持（maintain，用 M 表示）。如果以 P 为横坐标，M 为纵坐标，并在 P 和 M 坐标中点各画一条线，就可划分出 PM、Pm、Mp、pm 四种领导类型。以企业的生产性指标和员工的士气性指标进行检验，PM 型最好，Pm 型和 pM 型居中，pm 型最差，如图 11-2 所示。

M		弱 P	强 P
M	强	pM	PM
M	弱	pm	Pm

图 11-2　PM 理论

3．领导权变理论

权变理论的研究以费德勒等人为代表。费德勒将领导风格分为关系取向和任务取向，并考虑了领导者—成员关系、任务结构和职位权力三种情境。他发现，任务取向的领导者在领导者—成员关系比较好、任务结构比较高和职位权力比较强的情境和领导者—成员关系差、任务结构低和职位权力弱的情境下工作会取得比较好的工作绩效，而关系取向的领导会在中等条件下取得比较好的工作绩效。

后来，罗伯特·豪斯提出领导方式的路径—目标理论，它是权变理论的一种。该理论认为，领导者的工作是帮助下属达到他们的目标，并提供必要的指导和支持以确保各自的目标与群体或组织的总体目标相一致。“路径—目标”的概念来自于一种信念，即：有效领导者通过明确指明实现工作目标的途径来帮助下属，并为下属清理各项障碍和危险，从而使下属的这一履行更为容易。

4．领导风格理论的研究

内德勒和迈克尔对魅力型领导和工具型领导进行了描述，他们认为，魅力型领导有三个特点：提出远景、鼓舞和注重行动。

提出远景：领导创造有挑战性、有意义的、能够激发人们热情的未来的蓝图，为人们设定成功的途径，使人们相信在追求远景中具有成功的可能性。

鼓舞：领导的角色就是直接为组织的员工提供动力，激励他们行动。不同的领导鼓舞的方式不同，但最常用的方式是领导演示个人的激情和干劲，通过指导个人与大多数人的合作使激情凝聚在一起，表达出他们有能力成功的信心。

注重行动：领导从心理的角度帮助人们行动、面对挑战。领导能够倾听员工的意见，理解员工的情感，并能够把信心灌输于人们心中，以使人们有效地工作，面对挑战。

与魅力型领导对应的是工具型领导，他们存在下列三个特征：（1）结构化。领导投入时间建立团队，这种团队要与企业的战略相协同，同时创建一种结构，在这种结构中能清晰地表达出组织需要什么类型的行为。在这个过程中涉及设立目标、建立标准、定义角色和责任等。（2）控制，这涉及制订测量、监督、行为和结果的评估以及管理行为的系统和程序。（3）一致的回报，包括对员工行为与变革所要求的行为一致性问题所做的奖励和惩罚。

在企业变革过程中，魅力型领导似乎更有效，但魅力型领导有其自身的缺陷，比如期望的非现实性、需要持续的魅力以及领导个人能力的局限性等。所以在企业的变革过程中，在初期，由于魅力型的领导能设定远景，鼓舞士气，因而更加有效；但到了企业变革的后期，往往需要工具型领导来建立适当的队伍，辨识所需要的行为，建立测量工具，进行奖励和惩罚，以使员工以一致的行为来完成他们的目标。

第六节　企业文化与知识管理

一、企业文化概述

1．文化和企业文化

文化有广义和狭义之分，广义的文化是指人类在社会历史实践中所创造的物质财富和精神财富的总和，而狭义的文化主要是指社会的意识形态和与之相适应的组织和制度。

最早提出企业文化概念的是威廉·大内，他认为，企业文化是确定活动、意见和行为模式的价值观。关于企业文化，不同的学者在认识上存在差异。约翰·科特认为，企业文化是指一个企业中各个部门，至少是企业高层管理者们所共同拥有的那些企业价值观念和经营实践。……是指企业中一个分部的各个职能部门或地处不同地理环境的部门所拥有的那种共同的文化现象。特雷斯·迪尔和阿伦·肯尼迪认为，企业文化就是价值观、英雄人物、习俗仪式、文化网络、企业环境等元素。

我们认为，企业文化是企业在生产经营活动中所形成的精神、价值观、经营理念、公司愿景，以及管理的制度、企业员工道德行为的准则及行为的方式、企业形象等。

2．企业文化的内容

企业文化的内涵十分广泛，主要应该包括下面几个方面：

（1）经营哲学。经营哲学是指企业在经营活动中对发生的各种关系的认识和态度的总和，是企业从事生产经营活动的基本指导思想，体现了企业的使命和社会责任。许多著名企业在长期的经营过程中，都形成了独有的经营哲学，比如麦当劳的“顾客第一”；安利公司的“不满意退货”；海尔的“先卖信誉，后卖产品”。

（2）价值观念。价值观念是指企业职工对企业存在的意义、经营目的、经营宗旨的价值评价，是企业全体职工共同的价值准则。

（3）企业精神。企业精神是企业文化的核心，在整个企业文化中起着支配的地位。它是指企业基于自身特定的性质、任务、宗旨、时代要求和发展方向，经过精心培养而形成的企业成员群体的精神风貌。企业精神包括爱国精神、创新精神、竞争精神、服务精神、团结精神、民主精神等。

（4）企业道德。企业道德是指调整本企业与其他企业之间、企业与顾客之间、企业内部职工之间关系的行为规范的总和。它是从伦理关系的角度，以善与恶、公与私、荣与辱、诚实与虚伪等道德范畴为标准来评价和规范企业。中国老字号“同仁堂”药店之所以三百多年长盛不衰，在于它把中华民族优秀的传统美德融于企业的生产经营过程之中，形成了具有行业特色的职业道德，即“济世养身、精益求精、童叟无欺、一视同仁”。

（5）团体意识。团体即组织，团体意识是指组织成员的集体观念，它是企业内部凝聚力形成的重要心理因素。企业团体意识的形成使企业的每个职工把自己的工作和行为都看

成是实现企业目标的一个组成部分，使他们对自己作为企业的成员而感到自豪，对企业的成就产生荣誉感，从而把企业看成是自己利益的共同体和归属。因此，他们就会为实现企业的目标而努力奋斗，自觉地克服与实现企业目标不一致的行为。

（6）企业规章制度。企业规章制度是在生产经营实践活动中所形成的，对人的行为带有强制性，并能保障一定权利的各种规定。企业规章制度体现了企业员工的权利和义务，具有权威性和强制性，它能够保证企业有序地组织起来为实现企业目标而努力。比如海尔提出“人人是人才，赛马不相马”的用人理念。

（7）企业形象。企业形象是企业通过外部特征和经营实力表现出来的，被消费者和公众所认同的企业总体印象。由外部特征表现出来的企业的形象称表层形象，如招牌、门面、徽标、广告、商标、服饰、营业环境等，这些都给人以直观的感觉，容易形成印象；通过经营实力表现出来的形象称深层形象，它是企业内部要素的集中体现，如人员素质、生产经营能力、管理水平、资本实力、产品质量等。表层形象以深层形象为基础，没有深层形象这个基础，表层形象就是虚假的，也不能长久地保持。

3．不同国家的企业文化模式和管理的特点

企业文化是一个国家的微观的组织文化，它是国家和民族文化的重要组成部分。不同的国家，其历史和文化不同，企业文化也存在比较大的差异，企业所采用的管理的模式和方法也存在较大的差异。

美国是个崇尚个人主义的国家，强调个人的独立、个人的能动性和个人的成就，企业鼓励员工个人奋斗，实行个人负责，企业以严密的组织结构、严格的规章制度来管理员工，以追求企业目标的实现。职工仅把企业看成是实现个人目标和自我价值的场所和手段。

欧洲文化是受基督教影响的，基督教给欧洲提供了理想价值的道德楷模。基督教信仰上帝，认为上帝是仁慈的，上帝要求人与人之间应该互爱。受这一观念的影响，欧洲文化崇尚个人的价值观，强调个人高层次的需求。但由于各个国家民族文化的不同，欧洲各个国家的企业文化也存在着差别。英国人世袭观念强，英国企业家的价值观念比较讲究社会地位和等级差异，不是用优异的管理业绩来证明自己的社会价值，而是千方百计地使自己加入上层社会，企业经营中墨守成规，缺乏冒险精神。意大利崇尚自由，以自我为中心，所以在企业管理上显得组织纪律性差，企业组织的结构化程度低。但由于意大利绝大多数的企业属于中小企业，组织松散对企业生机影响并不突出。德国人的官僚意识比较浓，组织纪律性强，而且勤奋刻苦。因此，德国的企业管理中，决策机构庞大，决策集体化，保证工人参加管理，往往要花较多的时间论证，但决策质量高。职工参与企业管理广泛而正规，许多法律都保障了职工参与企业管理的权力。职工参与企业管理主要是通过参加企业监事会和董事会来实现。

日本社会结构长期稳定统一，思想观念具有很强的共同性。同时，日本民族受中国儒家伦理思想的影响，侧重“和”、“信”、“诚”等伦理观念，使日本高度重视人际关系的处理。这些决定了日本企业文化以“和”“亲”一致的团队精神为其特点。“和”被日本企业作为运用到管理中的哲学观念，是企业行动的指南。企业像一个家庭一样，成员和睦相处，上级关心下级，权利和责任划分并不那么明确，集体决策，取得一致意见后才作出决定，一旦出了问题不追究个人责任，而是各自多作自我批评。企业对职工实行终身雇用以及年

功序列工资制。

二、企业文化建设

1．企业文化建设的原则

（1）强化以人为中心的原则

人是文化生成的第一要素。企业文化中的人不仅仅是指企业家、管理者，还应该包括企业的全体职工。企业文化建设中要强调关心人、尊重人、理解人和信任人。企业团体意识的形成，首先是企业的全体成员有共同的价值观念，有一致的奋斗目标，才能形成向心力，才能成为一个具有战斗力的整体。

（2）注重个体的差异性

文化本来就是在组织发展的历史过程中形成的。每个企业都有自己的历史传统和经营特点，企业文化建设要充分利用这一点，建设具有自身特色的文化。企业有了自身的特色，而且被顾客所公认，才能在企业之林中独树一帜，才有竞争优势。

（3）重视企业的经济性

企业文化必须为企业的经济活动服务，要有利于提高企业生产力和经济效益，有利于企业的生存和发展。企业文化建设的最终目的是企业经济目标的实现和谋求企业的生存和发展。

2．企业文化建设的途径

（1）确定正确的经营哲学

作为企业经营管理方法论原则的企业经营哲学，是企业一切行为的逻辑起点。因此，确立正确的经营哲学，是企业文化建设的一项重要任务。

确立企业经营哲学，需要经营者对本企业的经营状况和特点进行全面的调查，运用某些哲学观念分析研究企业的发展目标和实现途径，在此基础上形成自己的经营理念，并使公司的员工认同这些理念，变成他们处理经营问题的共同思维方式。企业经营哲学通常应在代表企业精神的文字中体现，这不仅有利于内部渗透，而且也便于顾客识别。

经营哲学的确立，关键是要有创新意识，创建有特异性的经营思想和方法。英国盈利能力最强的零售集团——“马狮”百货公司的经营哲学，就是创立了“没有工厂的制造商”，按自己的要求让别人生产产品，并打上自己的“圣米高”牌商标，取得了成功。

（2）培育共同的价值观念

作为企业文化核心的价值观念的培养是企业文化建设的一项基础工作。企业组织中的每个成员都有自己的价值观念，但由于他们的资历不同、生活环境不一样、受教育的程度也不相同等原因，使得他们的价值观念千差万别。企业价值观念的培育是一个由服从经过认同，最后达到内化的过程。服从是在培育的初期，通过某种外部作用，如人生观教育，使企业中的成员被动地接受某种价值观念，并以此来约束自己的思想和行为；认同是受外界影响，如先进人物的感召，而自觉地接受某种价值观念，但对这一观念未能真正地理解和接受；内化不仅是自愿地接受某种价值观念，而且对它的正确性有真正的理解，并按照这一价值观念自觉地约束自身的思想和行为。

值得指出的是，企业价值观念是一个价值体系，它的培育既要考虑国家、企业价值目标的实现，又要照顾职工需求的满足，但是首先要考虑的还应是国家和民族的利益。日本松下公司的 7 条价值观念中，第一条就是“产业报国”。我国老一代企业家卢作学（民生输船公司创始人）倡导的“民生精神”，就是基于“服务社会，便利人群，开发产业，富裕国家”这一为国为民的价值观念。

（3）塑造企业精神

企业精神的塑造是在企业领导者的倡导下，根据企业的特点、任务和发展走向，使建立在企业价值观念基础上的内在的信念和追求，通过企业群体行为和外部表象而外化，形成企业的精神状态。企业精神与价值观念不同，它比较外露，容易被人们所感觉。企业价值观和企业精神共同构成了企业文化的核心。

企业精神建构，首先要根据行业特点，确定和强化企业的个性与经营优势，通过这种确定和强化唤起职工的认同感，增强职工奋发向上的信心和决心，形成企业的向心力、凝聚力和发展动力；二是大力提倡团结协作精神，使企业形成一个精诚合作的群体，建立和谐的人际关系；三是发扬民主，贯彻以人为本，造就尊重人、关心人、理解人的文化氛围，激励职工参与意识，使他们把自己与企业视为一体，积极为企业的兴旺发达献计献策；四是提炼升华，将企业精神归纳为简练明确、富有感召力的文字表达，便于职工理解和铭记在心，对外形成特色加强印象。例如美国国际商用机器公司提出“IBM 就意味着最佳服务”理念；惠普公司坚持“尊重个人价值”思想；松下公司提出“产业报国”口号。

（4）做好企业形象设计

企业形象代表了企业的品牌，现代企业非常重视自己的形象设计，往往投入大量的人力、物力和财力来打造企业形象。传统企业认为，企业的形象主要表现在产品的品种、档次、价格、款式、包装等方面，这些都是企业形象的实体内容。现代企业在重视企业形象的实体内容的同时，还增添了新的内涵，包括舒适的购物环境、有特色的门面设计等，有的企业还邀请一些明星做企业形象或产品的代言人，比如，作为奥运通信赞助商的中国联通公司，就邀请篮球明星姚明做公司的形象代言人。

三、企业文化与知识管理

1．企业文化与知识管理的关系

（1）知识管理推动企业创新

人类进入 21 世纪，知识型的企业大量涌现，它们面临着优胜劣汰的残酷的市场竞争。这些企业要在激烈的市场竞争中立于不败之地，迎接各种挑战，就需要不断地进行创新活动，而这种创新活动离不开员工知识的发挥，所以这些知识型企业应该创造条件，鼓励员工充分地应用知识，服务于企业的创新和发展，从而使得人力资本的效益能够得到充分的显现。

（2）以人为本的文化与知识管理

知识经济的显著特征是以人为本，要尊重知识，尊重人才，不仅在于尊重人，而且要将人当作自由的人，每个人自己知道自己在干什么，会加以自我尊重，这样人才更能发挥

出自己的聪明才智。最适合人性的管理才最有利于激发人类的创造力。以人为本的文化能最大限度地激发员工发挥自己的才能，能以自己的才能赢得企业的尊重和认可，实现自己在企业中的职业理念。

2．学习型组织的知识动力

（1）学习型企业与知识管理

学习型组织的企业文化号召每一个员工为了企业的发展而不断学习，不断充实自己。学习既是一种企业文化的表现，又是知识管理的一个方面。倡导学习，对于提高企业的竞争力和员工个人的竞争力十分有利。知识资本是企业竞争力的核心，企业知识资本的一个重要部分就是员工的知识经验，对员工学习的流程管理是知识管理的首要环节。知识管理既是企业文化的表现，又是企业文化的提升。

（2）组织素质的提高

个人的竞争力完全取决于个人的素质，而组织的竞争力取决于经过协调配合的组织素质。组织素质的提高主要是对组织成员进行组织价值观、组织目标的灌输，充分得到他们认可，还要靠组织学习能力的不断提高，达到创新能力不断提高。一个组织就是一个系统，系统具有要素所没有的功能。不同要素组成的不同系统具有不同的功能，一个组织以一种什么样的面貌出现，主要取决于两个方面：一是企业文化对组织的影响；二是知识管理对员工的人性化组织。企业文化的渗透，促进知识管理对组织素质的提高；反过来，知识管理对组织的不断完善，也能促进组织对企业文化的接受，形成一种更优良的文化。

（3）团队培训与知识管理

团队培训是学习型企业建设的一个重要途径，它能够提高企业员工的素质，为企业的发展提供源源不断的动力。许多优秀的企业家在企业的发展过程中，非常重视员工的培训和教育。

蒙牛集团创始人牛根生非常重视团队培训和知识管理，他说“我在蒙牛工作，最重要的事就是培训，最累的事也是培训。走到哪里就培训到哪里。如果不能把员工培训到你想达到的标准，你就难以达成目标。即使在创业之初，企业最困难的时候，我也每星期仍组织学习会。通过这些，造就了现在蒙牛企业文化中的‘四个98%’：资源的98%是整合，品牌的98%是文化，经营的98%是人性，矛盾的98%是误会。”“不仅培训员工，也培训股东，培训经销商，培训合作伙伴。”

第七节　冲突与管理

一、冲突概述

1．冲突的概念和类型

在组织运行过程中，充满了矛盾和问题，经常会遇到这样或者那样的冲突。心理学家

们认为，冲突表现为满足个人或群体的需要过程中遇到阻力或障碍，使得观点、需要、欲望、利益与要求的有差距、矛盾或不相容，从而引起的一种情感上的激烈争斗。有心理学家将冲突分为个人之间的冲突、个人和组织之间的冲突以及组织与组织之间的冲突等。心理学家勒温把冲突分为 4 种类型：（1）双趋冲突。两个都很有吸引力的目标同时出现在一个人的面前，而这人必须选择其中一个而放弃另一个时的心理冲突，称为双趋冲突。如“鱼和熊掌不可兼得。”（2）双避冲突。两种不利于自己或令人讨厌的事情同时出现在一个人的面前，而这个人如果躲开其中一件却又必定会碰到另一件时所出现的心理冲突，称之为双避冲突。如癌症病人手术治疗会有很大风险，但药物治疗效果不能确定，而且药物副作用很大，这就造成了双避心理冲突。（3）趋避冲突。个体既想接近于某个目标，又想避免它，引起的心理冲突，称为趋避冲突。如有人想致富，又不想干事情；有人想抽烟，又怕危害健康。（4）双重趋避冲突。两个目标有利有弊，个体难以作出决策，内心产生冲突，称为双重趋避冲突。比如，大学生毕业是选择在大城市就业，还是选择在中小城市就业的问题。在大城市工作机会比较多，薪水比较高，但工作压力大，具有挑战性；在中小城市工作，生活比较舒适安定，但机会比较少，薪水一般不太高。这种冲突就比较复杂，个体往往会选择自己认为价值比较大的目标。

2. 冲突的特点

（1）冲突爆发的突然性。组织与组织、组织与个人、个人与个人存在潜在的矛盾和冲突，这些矛盾和冲突在什么时候、什么地点、什么事件上爆发出来，难以预测，它的爆发具有突然性。

（2）冲突具有侵略性。冲突的双方都想战胜对方，压倒对方，表现出很强的侵略性。

（3）冲突的传染性。在一个组织里，如果对冲突不加管理，冲突便会像传染病一样传开来，毒化组织气氛，使组织人心涣散、组织目标难以实现。

（4）冲突的情感宣泄性。冲突双方心中有股气，平时无处发泄，冲突发生就有了一个宣泄的通道，使人们的情绪趋于稳定，有助于人的身心健康。

3. 冲突的作用

冲突既可能产生积极的后果，也可能产生消极的后果，这取决于冲突的性质和强度。

（1）冲突的积极意义：首先，通过冲突，组织成员能够找出彼此之间的分歧，经过讨论、学习，消除这些分歧，相互在感情上更加接近，增强凝聚力。从这种意义上来说，冲突是组织内部的空气清新剂。其次，冲突之后，可能调整领导班子。如组织目标没有实现，组织成员不满，是由于领导班子成员的原因，就应及时淘汰相形见绌的班子成员，使领导班子增加活力，有利于实现组织目标。第三，冲突的激烈程度，可能暴露出组织在管理上的漏洞，引导组织加强制度建设，堵塞漏洞，提高管理水平，推动组织向目标方向运动，提高组织的效率。同时，冲突能够使组织成员正视面临的问题，思考更加深刻和全面，更加详尽合理，想方设法要解决问题，使成员的潜在才能迸发出来，发挥积极的思维，使目标不能实现的原因在创造新的方法中迎刃而解。

（2）冲突的消极意义：如果存在的冲突不能够得到及时、正确的处理，不仅可能增加实现组织目标的难度，还会消耗组织的人力、物力和财力。另外，冲突不能正确处理还会

伤害组织与成员的感情，影响团结，损害心理健康，甚至会诱发悲剧性事件。

二、冲突的原因

企业正变得越来越多元化，个体之间的相互关系也日趋复杂，因此造成了许多潜在的争端，存在着许许多多潜在的冲突导火线，一旦有了冲突的明火，冲突就会很快爆发。

1．隐性冲突的原因

潜在冲突的原因，主要包括以下几个方面：

（1）资源的匮乏。对于组织来说，可以用于分配和利用的资源是非常有限的，资源的有限性可能成为组织冲突的潜在的原因。比如，单位评定职称，名额如果只有一个，而符合要求的员工却有三个，这时就可能会产生冲突。

（2）组织成员的社会角色不同。组织的成员在组织中充当不同的角色，有各自的利益和需要，承担相应的任务，有不同的职责，要实现不同的目标，在工作中可能产生冲突。

（3）群体之间、个体之间的性格、脾气、习惯等不同，在工作、生产、生活中，会成为冲突的潜在动因。

2．显性冲突的原因

（1）组织的思想、政治工作薄弱，对于出现的冲突苗子、迹象听之任之。

（2）信息传播渠道不畅，或在传播过程中发生噪音的干扰，受众人误解。

（3）组织结构不合理，机构重叠，“婆婆”多。许多“婆婆”向同一个下级发“指示”命令，若产生矛盾，也会引起公开冲突。

（4）分配不当。组织不进行按劳分配，往往引起公开冲突。

（5）帮派意识。这是封建社会小生产者的历史陈迹。形成帮派意识主要是由于利益上联系、情趣上相投、认识相近，这样的“利益群体”往往与组织发生冲突。

三、冲突的管理

冲突的管理，既指解决组织的冲突，又指在组织中引发建设性的冲突。

1．建立公平竞争的组织机制，减少冲突发生的可能性

组织的资源往往是非常有限的，在资源的分配中可能诱发冲突，这就需要组织建立起一套科学的管理机制，在实现组织目标的过程中，营造公平竞争的环境，一视同仁，在处理问题时“一碗水端平”，从而减少冲突发生的概率。

2．冲突发生以后，要迅速解决，避免冲突升级

冲突爆发以后，如果不能够得到及时的解决，一些小的冲突就可能演变为大的冲突，给组织带来严重的危害。冲突发生以后，最好是把冲突放到台面上来，使冲突的各种因素表面化，排除各种谣言和误解，从众多矛盾中找出冲突矛盾的主要方面，再寻找解决的途径，运用恰当的方法，引导冲突双方自己判断是非曲直。

3．运用冲突管理的策略化解冲突

管理学教授内克（Neck C.）和门茨（Manz C.）指出，可以通过与内心的对话来改变对某种境况的看法，告诉自己某件事情是个机会而不是阻碍；把“对手”看作是潜在的盟友并与其接近，通过求同存异的方式建立关系纽带。心理学家阿诺德提出四种冲突管理的策略：回避、缓和、限制和对质。我们认为，在冲突管理过程中，可以采取下列策略：

整合的策略，即通过开诚布公的讨论，争取达成共识；

折中的策略，即寻找一个中间的目标，各退一步；

回避的策略，即不同别人发生冲突，不介入冲突；

服从的策略，即认为别人的意见是正确的，改变自己的观点，服从别人的决定。

4．制定预警方案

预防可能会对组织造成较大危害的冲突，把冲突消灭在萌芽状态，是管理工作一项非常重要的内容。由于冲突爆发的时间、地点、条件、环境及气候难以完全预测，因此，组织领导人应积极地制定冲突的预警方案。一旦冲突发生，可大体上依据预警方案，有条不紊地展开工作，把冲突及早解决，把损失降低到最小限度，并迅速恢复正常的生产、工作和生活秩序。

5．引发建设性冲突

建设性的冲突能够促进组织的创新和发展，在实现组织目标的过程中，管理者可以在适当的时机引进冲突机制，鼓励建设性的冲突。在此过程中，对冲突双方细加研究，对冲突过程中产生的新思想、新观点、新建议给予鼓励、支持，对给组织带来效益的人予以奖励；冲突过程中出现的少数人的意见、观点，不要轻易地批评、指责、嘲笑、讽刺、挖苦，以冷静的态度对待，对引起冲突的原因进行深入的思考和论证。因为有的时候，事情发展的时机还不成熟，条件还不具备，但是，一旦时机成熟了，条件具备了，创新性的不同意见往往会对事物的发展起到极大的推动的作用。

第十二章　心理学原理在教育领域中的应用

教育领域不仅是心理学最早、最广泛的应用领域之一，也是最有成效的应用领域之一。科学心理学参与教育问题的研究有将近百年的历史，研究结果已揭示出大量有关教师心理、学生心理，以及教育过程中学与教的规律性，为教育工作者组织正确的教育和教学、如何高效培养高质量的人才指明了方向。下面仅就教师心理、学生心理、学习心理和教学心理等内容作简单介绍。

第一节　教师心理

作为一名教师，肩负着培养有知识、有文化、具有创新能力并适应现代社会需要的新一代的责任，因此须具备高超的专业教育技能；同时，教师这一职业繁重复杂、压力颇大，因此教师还应当具备健康的心理素质，以胜任本职工作。

一、教师的专业成长

教师是一项专业性很强的职业，是既特殊又普通的职业。每位新教师从踏上教学岗位的那一天起，都试图理解自己的新环境，都试图努力在即将到来的学习或工作中做得最为出色。如何成为一名优秀的教师或专家型教师，是许多刚刚走上教师岗位的新教师的理想或追求的目标。从专长发展的角度，可以勾勒出新教师向专家型教师发展的进程，也可以揭示出影响教师专业发展的一些因素。

1．教师的专业发展进程

依据教育心理学的研究，从一名新教师到一名专家型教师的进程可以划分为 5 个阶段：新手水平、高级新手水平、胜任水平、熟练水平以及专家水平。

新手水平是师范生或刚进入教学领域的教师。在该水平，教师的任务是学习一般的教学原理、教材内容知识和教学方法等，并熟悉课堂教学的步骤和各类教学情景，初步获得教学经验。

高级新手水平是有两三年教龄的教师。他们的言语化理论知识开始与经验相融合，教学事件也与案例知识相结合。他们开始认识到各种教学情境有其共性，开始运用一些策略来调节和控制自己的行为。但是，他们还不能有意识地控制自己的行为或课堂中的教学事件，还不能确定教学事件的重要性。因此，他们的课堂管理与教学活动并不是在意识水平下的行为，而是带有很大的偶然性和盲目性。

胜任水平并不是每个教师都可以达成的。其教学有两个特征：明确自己的教学目标和

内容；能确定课堂教学活动中各类事件的主次。此水平的教师对完成教学目标有较强的信心，但他们的教学技能仍达不到迅速、流畅与变通的水平。

熟练水平教师对课堂教学情境和学生的反应有敏锐的观察力，他们能从不同教学事件中总结共性，形成有关于教学的模式识别能力，可以准确预测学生的学习反应。正是由于获得了这些能力，熟练水平教师能根据课堂教学进程及学生的学习反应，及时调整自己的教学计划，并有效控制自己的教学活动。

专家水平教师在处理课堂教学事件时，并非以分析、思考、有意识选择与控制等方式，而是以直觉方式立即反应，从而能轻松、流畅地完成教学任务。此外，专家水平教师会针对复杂程度各异的教学情境，采取不同的处理方式，当陌生的教学事件发生时，他们开始有意识地思考，采取审慎的解决方法；当教学事件进行得十分流畅时，他们的课堂行为就成为一种自然而然的反射行为。

2．专家型教师的教学专长

一名专家型教师应该具备有关教学的知识和能力（即教学专长）。获得或掌握专家型教师的教学专长是每一位新教师所力图达成的目标。教育心理学认为，专家型教师所具备的教学专长有多种形式，主要分为四类：学科知识专长、课堂管理专长、教授专长以及诊断专长。

学科知识专长是指所教学科的内容知识专长，它包括一个组织良好且容易提取的知识实体。例如：（1）事实的或概念性的知识；（2）各种特殊的解题方法；（3）对课程目标、内容等的反思；（4）知识的优化组织；（5）任务的难度等。因此，学科知识专长不仅指特定内容的知识，还包括优化教学所需的知识结构。

课堂管理专长是指支持有效教学和有效学习的课堂条件的知识专长。此专长的作用在于：（1）维持课堂教学任务的进行；（2）预防或迅速消除课堂不良行为；（3）采取恰当的教学行为，创造良好课堂气氛等。

教授专长是指为了完成目标，有关于教学策略与教学方法的内隐知识和外显知识的总和专长。教授专长存在于复杂但有规律的教学活动中，涉及的能力包括计划、监控、控制、评价和应变等。这些能力适应不断变化的课堂情境，使教学变得更为流畅。

诊断专长是指获得关于全部学生和个别学生的信息状况的方法专长。这些信息状况的内容主要有：（1）学习需求；（2）学习目标；（3）学生的能力；（4）学生现有的学业水平；（5）学生的强项与不足等。

上述教学专长非常重要，直接影响教师的实际教学能力（如讲解、管理、教学以及诊断），决定着教学的效果（如学生学业成绩的提高、认知能力的提高、情感因素的优化等）。但是，应当注意，拥有上述四类专长只是成为专家型教师的必要条件，而非充分条件。教师的教学能力并不仅仅是上述四类专长的综合运用，它还与教师的人格特征、动机、价值观和情绪等因素联系。

3．影响教师专业成长的因素

新手教师逐渐成为高级新手教师、胜任水平的教师，直至成为专家型教师，掌握专家型教师的教学专长，是一个漫长的过程，至少需要 10 年的工作经验。在这一过程中，新教

师必须累积丰富的课堂教学经验，这些教学实践经验是专家型教师教学专长形成的必要条件。然而，并不是每一位有经验的“老”教师都是专家型教师，那么影响教师专业成长的因素有哪些呢？

有研究者认为，这些因素可以分为三类：个人因素、情境因素以及系统过程，其对教师成长的作用模型如图 12-1 所示。具体说来，个人因素涉及教师自身的职业与能力等方面的特征，包括教师的自我评价、师德状况、人际关系、认知能力、职业发展和动机水平等，其中，认知能力是关键因素。情境因素即教师学习或工作的环境，教师所处的情境分为五个层面：社会与社区、学校体制、学校氛围、教学小组或部门，以及课堂。良好、和谐的情境因素对教师的专业成长具有很强的促进和催化作用。系统过程即有目的地影响教师成长的特定方法和手段，具体包括课堂教学观摩、教师评课与教学笔记等，此外，教师也可以采用自我目标导向、合作小组、专家指导等方式来促进教学能力的发展。在促进教师专业的成长时，应综合考虑上述三类因素。

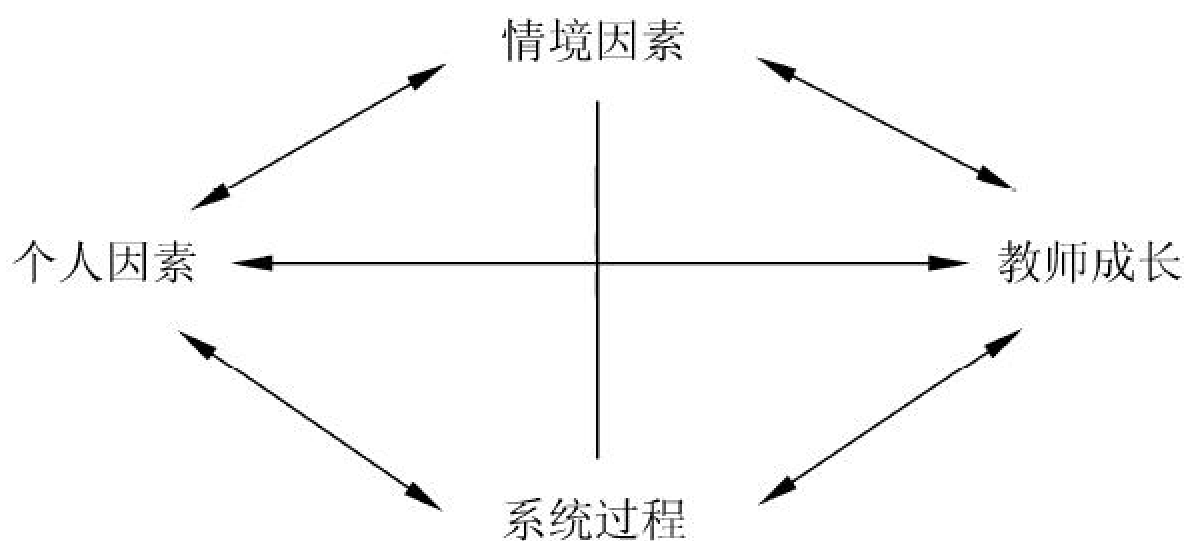


图 12-1　教师成长的影响因素系统

二、教师的心理健康

理论与实践均证明，教师对学生的影响是深刻的、长期的、潜移默化的，教师的个人素质对学生的发展起着决定性的作用。教师心理健康作为教师心理素质的一个重要反映和指标，不仅有利于教师自身身体健康、生活幸福，而且有利于教师职业生涯的发展，使其更快地由新手型教师成长为专家型教师，直接影响到教育教学质量，关系到下一代的教育、培养。

1．教师心理健康的重要性

首先，教师的心理健康会影响学生的心理健康。因为师生之间在教育教学过程中是互相影响、互相作用的，这既包括认知方面的互动，也包括心理健康方面的相互影响与作用，在这种相互影响与作用中，教师起到主导作用。教育心理学研究表明：教师在学生心理正常发展过程中起很大的作用。因此，教师的心理健康直接关系到学生的心理健康。

其次，教师的心理健康也影响着自己所扮演的角色。现代教师所扮演的角色是由教师的作用决定的，可定位为以下六个方面：人类文化的传递者，学生灵魂的塑造者，班级活动的领导者，学生家长的代理者，学生的知己朋友和心理健康的维护者。教师要扮演好其中任何一种角色，都需要有健康的心理，否则就很难把工作做好。尤其是心理健康的维护者这一角色，更需要教师有健康的心理。因此，从现代教师所扮演的社会职业角色来看，要求教师具有健康的心理。

再次，教师不健康的心理因素会直接影响师生关系。教育教学实践证明：师生关系好，学生便爱听课，乐于接受教师的观点；若师生关系冷漠，则教师对学生产生的影响可能很微弱；而如果教师把不良情绪带进课堂，遇事冲动，甚至动辄发火，当众训斥或惩罚学生，那么非但不能维系良好的课堂气氛，反而极易使学生形成逆反心理，产生抵触情绪，不仅很难完成教学任务，也会给学生的心理造成创伤。

最后，教师的心理偏见会挫伤学生的学习积极性。教师能否客观公正地评价和对待每一个学生，能否以强烈的爱心和无私的精神对每位学生负责，将会直接影响学生的学习积极性。有些教师认为只要成绩好，就一好百好；若是成绩差，就一切都差。他们对好学生的缺点或是视而不见，或是原谅宽容；而对他们不欣赏的“差生”的过错则决不放过，对差生提出的问题也不加分析地一概斥之以“异想天开”。这些顽固的心理偏见严重挫伤了大多数学生的学习积极性，造成他们学习成绩的下降。

2．教师心理健康的标准

第一，对教师角色认同，勤于教育工作，热爱教育工作，能积极投入到工作中去，将自身的才能在教育工作中表现出来并由此获得成就感和满足感，免除不必要的忧虑。

第二，有良好和谐的人际关系。具体表现在：（1）了解彼此的权利和义务，将关系建立在互惠的基础上，其个人思想、目标、行为能与社会要求相互协调；（2）能客观地了解和评价别人，不以貌取人，也不以偏概全；（3）与人相处时，尊重、信任、赞美、喜悦等正面态度多于仇恨、疑惧、妒忌、厌恶等反面态度；（4）积极与他人做真诚的沟通。

第三，能正确地了解自我、体验自我和控制自我，对现实环境有正确的感知，能平衡自我与现实、理想与现实的关系。在教育活动中主要表现为：（1）能根据自身的实际情况确定工作目标和个人抱负；（2）具有较高的个人教育效能感；（3）能在教学活动中进行自我监控，并据此调整自己的教育观念，完善自己的知识结构，作出更适当的教学行为；（4）能通过他人认识自己，学生、同事的评价与自我评价较为一致；（5）具有自我控制、自我调适的能力。

第四，具有教育独创性。在教学活动中不断学习、不断进步、不断创造，能根据学生的生理、心理和社会性特点，富有创造性地理解教材、选择教学方法、设计教学环节、使用语言、布置作业等。

第五，在教育活动和日常生活中均能真实地感受情绪并恰如其分地控制情绪。由于教师劳动和服务的对象是人，因此情绪健康对于教师而言尤为重要。具体表现在：（1）保持乐观积极的心态；（2）不将生活中不愉快的情绪带入课堂，不迁怒于学生；（3）能冷静地处理课堂情境中的不良事件；（4）克制偏爱情绪，一视同仁地对待学生；（4）不将工作中的不良情绪带入家庭。

3．影响教师心理健康的因素

首先，教师的角色冲突。在教学活动中，教师须扮演很多不同的角色，常常会遇到两个角色同时为他提出两种相反的角色期望的情况，由此带来大量行为上的和心理上的矛盾与冲突。如权威与朋友的角色冲突，教师既要树立角色权威，又要成为学生的知心朋友；领导者与顺应者的角色冲突，既要以教师的身份处理教学中的种种事务，又要以学校成员、

社会成员的身份接受校内校外各方面的不同角色期望与要求。多重角色和不同角色期望与要求，使教师常常处于两难境地，引起内心角色冲突，产生心理障碍。

其次，社会对教师的角色定势和需求与教师的个人能力和自身表现的矛盾。社会中人们主观上存在着较普遍的教师形象或一致的看法，构成社会对教师的角色定势，这往往是一种理想化的期待，要求教师有较高的能力水平和多方的才能。事实上，教师是各具个性的个体，有不同的行为表现，不可能十全十美，而且由于种种原因，每个教师总有力不从心的时候，其成就动机常常受阻，导致出现挫折感并引起一定的心理压力。

最后，社会对教师的评价和教师自我评价与现实的冲突。理论上教师是社会提倡的价值楷模，对教师的工作价值有一个较高的估价，如“人类灵魂的工程师”、“天底下最美好的职业”。但是随着社会的发展，人们的价值观念发生了深刻的变化，出现了价值观念的多元化。现实中社会对教师职业的评价与这种理想化期待不完全相符，教师的社会地位和经济待遇长期低下，社会上并没有真正形成相应的尊师重教的氛围。另一方面，教师对自己的工作价值一般有一个较高的估价，又有较强的自尊。但是，教师自身特有的价值观念与教育教学过程中应传递的价值观念不可能完全相同，尤其是当教师自身的价值观念与社会意识形态相适应的价值观念相对立时，教师为了成功地扮演职业角色就不得不在面对学生时压抑自己的价值观念，加上上述社会现实，教师就会在社会生活中产生不公平的失落感，就会因自己的劳动价值与劳动报酬相背离而对职业失去兴趣，进而忧心忡忡、心理冲突剧烈。

4．维护教师心理健康的对策

首先，调整工作压力，增强教师的职业满意感。（1）使教师正确认识压力，相信压力中蕴藏机会，进而主动地适应压力；（2）使教师端正专业态度，时常检讨自己的教学态度，热爱学生，热爱教育工作，培养敬业精神，并改变权威和严厉的管教方式，提高教育专业素养；（3）寻求社会支持。当教师压力太大而产生心理障碍时，必须寻求亲友、同事、师长、心理医生或辅导专家的帮助，将自己纳入社会支援网络系统的一部分，以协助自己渡过难关。

其次，减轻负担，增强教师的工作乐趣感。学校领导者应当创造条件，引导更多的教师经常体验到工作的乐趣，从而产生工作动力。为此，必须做到以下两点：（1）减轻教师不必要的负担，合理安排学校各项工作和教师的作息时间，减少会议与形式主义的要求，以保证教师工作、进修与休息的时间；（2）实行弹性管理，保证教师自由支配时间。

再次，创设民主、宽松、和谐的学校人际环境。教育的对象是人，教育工作离不开人际关系，一个教师若在学校中能与同事、学生、领导友好交往，建立和保持一种和谐的人际关系，就会心情舒畅，促进工作效率的不断提高，还能逐渐形成积极乐观的人生态度。学校应当发扬民主，改善干群关系，重视人际间多种交往，提高教师弹性处理问题的能力；教师应当保持乐观，提高情绪的调控力，不要总是迁怒于他人，要形成良好的团体心理气氛。

最后，增强教师的耐挫力。学校管理者要帮助教师知觉重组，正确分析挫折，对挫折形成正确的归因。在教师产生心理挫折时，学校领导者应对他们关心、理解、同情、体贴，不要一律简单斥之为闹情绪。教师应当学会自我调节，包括：（1）自我克制，增强自控能力，不急躁，不消沉，改变不良心境，学会自我安慰、自我暗示、自我抑制、自我激励等；

（2）设法使情绪合理释放，多找朋友谈心，减轻精神压力和积郁情绪，解开心头的疙瘩，消除误会；（3）运用情绪转移法，转换情境，转移注意以改变心境等。

第二节　学生心理

学生是教育的对象和客体，所有教育教学活动必然要适应学生的心理特点才能体现出效果，所以必须对学生的心理进行研究和了解，这是心理学在教育中应用的重要方面之一。在学校教育中，学生一方面应获得认知发展，另一方面也须获得道德发展，对二者发展规律的探讨和研究将对培养德智兼备的人才具有重要意义。

一、认知发展

皮亚杰所创立的“发生认识论”是影响最大的认知发展理论。皮亚杰在对精神分析学派和行为主义学派批判的基础上，认为人总是积极地、理性地试图学习，智慧或思维的本质是“生物适应性的一种特殊的表现”，强调认知发展只有在人与环境、人与他人的相互作用中才能获得。

1．知识的建构

皮亚杰有关儿童如何获得新知识的观点，通常被称为认知建构主义。他认为人们通常是在自身经验的基础上建构自己的知识，人们需要亲身探索和经历事物的机会。例如，在父母看来，儿童经常往地上扔玩具是一种调皮行为，但其实他们有可能正在体验物体的重力现象以及自由落体的过程。从这一观点来看课堂，学生同样需要各种通过经验和实践来学习的机会。大量证据表明，在物理教学中，教师如果仅给学生解释各种概念，可能会导致学生形成“死的知识”，因此，在某些教学内容上，给学生以实践的机会，让他们自己去发现，这是很有必要的。

让学生自己去发现知识，是因为儿童有一种与生俱来的探索事物如何运作的好奇心，即人具有一种探究世界的内部动机。皮亚杰认为，人之所以有各种活动，特别是认知活动，是由于人具有理解客观世界和满足好奇心的内在欲望，而儿童对周围世界的探索活动是这种内部动机所驱动的。从某种意义上讲，这种信念源自达尔文的生物适应环境的观点，即人使用自己的智慧去适应自身所处的环境；换言之，为了生存，人类凭借智慧去发现世界的运作方式或预测事件的发生。

2．认知发展

经过对各年龄阶段的儿童的多年观察和研究，皮亚杰提出了著名的儿童认知发展阶段论。皮亚杰在阐述儿童认知发展的过程中常涉及一些关键概念，诸如认知发展、认知结构与图式、认知机能、组织、适应、同化与顺应等，它们之间的关系如图 12-2 所示。

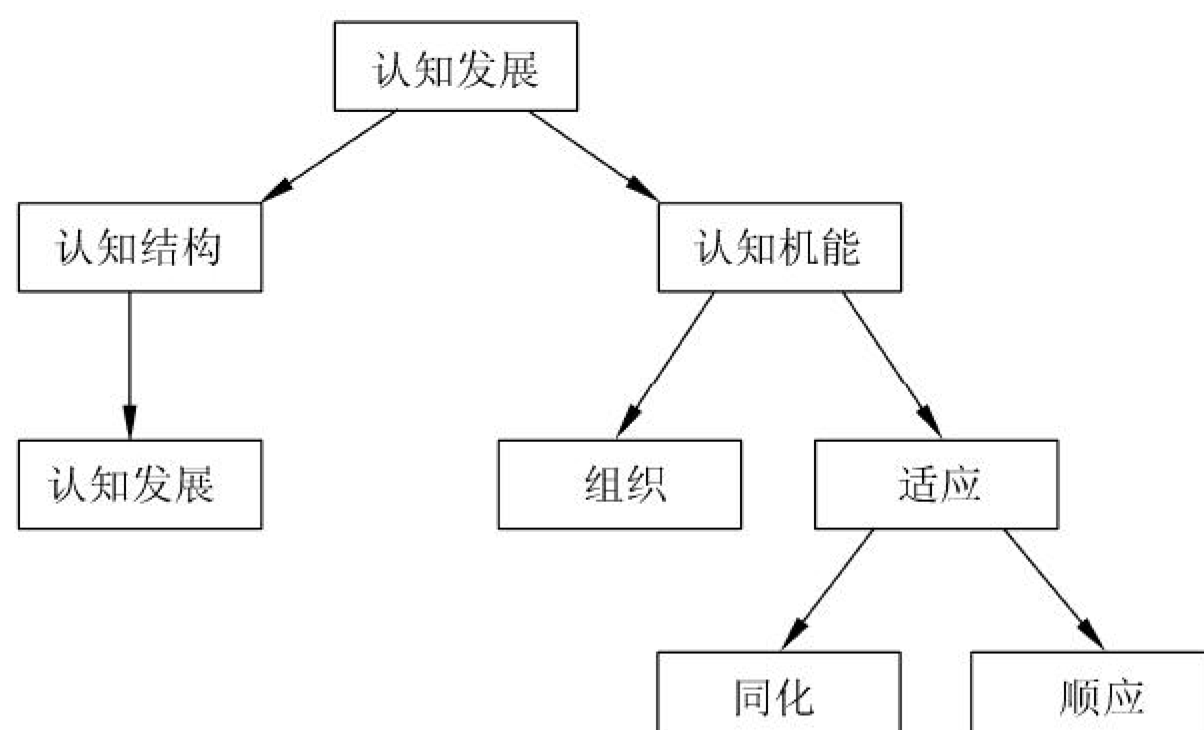


图 12-2　皮亚杰关于认知发展的重要概念之间的关系图

任何事物的发展都包含结构和机能的辩证统一，认知发展也是如此。图 12-2 表明，认知发展包括认知结构和认知机能两个成分。皮亚杰通常把认知结构称为图式，而把认知机能进一步区分为组织和适应两种：组织和适应代表着认知机能相辅相成的两个方面，组织代表着认知机能的内部方面，适应代表着认知机能的外部方面。组织和适应这两种机能和认知结构紧密联系在一起，因为通过认知的组织机能才能使认知结构组织起来，而适应过程促使认知结构不断丰富和发展。在皮亚杰的理论中，适应是通过同化和顺应两种方式完成的。通过同化，有机体的认知结构得到了丰富；通过顺应，有机体的认知结构得到了改造。通过同化和顺应过程，有机体的认知结构发生了量变和质变，而认知结构又构成了认知发展阶段的基础。

3．认知发展阶段理论

皮亚杰提出，人的认知发展依次经过了四个主要阶段，每个阶段都大致地对应一定的年龄范围，而且每个阶段都以行为的质变为特征。皮亚杰认为，认知发展既是连续的，又是分阶段的，每个阶段是前一阶段的自然延伸，也是后一阶段的必然前提，发展阶段不能逾越，也不能逆转。认知总是朝着必经的途径向前发展。

（1）感知运动阶段。本阶段（0～2 岁）的主要特征是：儿童仅依靠感知动作的手段来适应外部环境，并构筑感知动作图式。也就是说，婴儿这时只能通过看、听、触、摸、嗅等方式来探索周围世界，感知和动作是他们获取信息的直接而有限的手段。在该阶段中，感觉和运动经验使儿童获得机能并发展图式。到本阶段结束，儿童开始使用符号和语言。处于感知运动阶段的儿童，在认知上获得两大成就：主体与客体的分化及因果关系的初步形成。

（2）前运算阶段。本阶段（2～7 岁）的儿童，其认知发展有一个质的飞跃：处于感知运动阶段的儿童只能对当前知觉到的事物施以实际的动作而进行思维；而处于本阶段的儿童，由于语言的出现和发展，儿童逐渐用表象符号来代替外界事物，开始出现表象或形象图式。

本阶段又可具体分为两个子阶段：前概念或象征思维阶段（2～4 岁）和直觉思维阶段（4～7 岁）。在前概念阶段，儿童已能运用概念进行思维，但儿童运用的概念与成人运用

的概念有很大的差异。儿童的概念往往是把初学到的语言符号附加到一些事物上而形成的，是具体的、动作的，而非抽象的，往往游离于概念的一般性和个别样例之间。所以该阶段的儿童不能作出合乎逻辑的推理，只能是从个别现象推论到另一个别现象，皮亚杰称之为“传导推理”。在直觉思维阶段，儿童的思维受到知觉到的事物表面显著特征的影响，因此，此阶段儿童的判断基于直觉活动，还不能真正认识事物。

（3）具体运算阶段。本阶段（7～11、12 岁）的儿童其认知结构中已具有了抽象概念，因而能够进行逻辑推理。但是，他们的逻辑推理是具体的，不是形式的，他们只能对具体事物、具体情境进行思考，如果在纯粹语言叙述的情况下进行推理，就会感到困难。同处于前运算阶段的儿童相比，处于具体运算阶段的儿童能够根据客体的各种较为抽象的特征来分类，能够根据物体的相似性来划分事物的种类，能够按照逻辑上的顺序给客体排序，能够进行递推性思维，并且已经开始出现守恒观念。

（4）形式运算阶段。本阶段（11、12 岁以上）的儿童，倾向于从可能性开始，然后进展到现实；当面临问题时，他们会仔细考察问题情境，并试图确定所有可能的解决办法，然后再来系统地检验哪一种方法才是现实的。可见，此时的儿童已懂得将现实性视为更广泛的可能性的一部分。这一阶段的儿童还能运用逻辑思维来处理抽象的、假设的情境。显然，处于形式运算阶段的儿童，其思维最大特点是已经摆脱了具体事物的束缚，能对假设进行推理，相信演绎得到的结论，使认识指向未来。

4．影响认知发展的因素

在皮亚杰看来，影响认知发展的因素主要有以下四个方面：成熟、物理环境、社会环境和平衡化。

首先，有机体的成长，特别是神经系统和内分泌系统的成熟，为儿童形成新的行为模式和思维方式提供了生理基础。

其次，个体与物理环境的相互作用。儿童是从对物体发出的动作中获得经验的，皮亚杰把这种经验分为两类：一类是物理经验，指个体作用于物体，获得物体的特性（如物体的大小和重量等）；另一类是逻辑—数理经验，它是个体对动作与动作之间关系理解的结果，这类经验来源于动作，而不是来源于物体。例如，一个处于具体运算阶段的儿童，反复摆放鹅卵石，他会发现，无论他如何摆放，鹅卵石的总数保持不变。这个儿童通过对各个摆放动作关系的理解，明白了一组物体的总和与这组物体中各个成分的空间排列位置无关，也与记数的先后次序无关。

再次，人与人之间的相互作用和社会文化的传递，即社会环境也会加速或阻碍认知发展。社会环境与物理环境一样，对个体的认知发展发挥作用必须建立在能被个体同化的基础上，因而，皮亚杰十分强调教育必须适合儿童的认知结构。教育的关键在于对不同发展阶段的儿童提出恰当的、不超出儿童的同化能力，又能促使他们向更高阶段发展的、富有启迪作用的“适中问题”。此外，儿童与他人之间的相互作用，可以使他们分享一些观念，并获得新的认识。

最后，具有自我调节作用的平衡化过程在认知发展中起关键作用，这一因素为皮亚杰所特别强调。所谓平衡化，就是指一种动态的认知过程，其目标是要达到更高水平的平衡

状态。其具体的历程是：当个体已有的认知结构能同化环境中新的信息时，他在心理上处于暂时的平衡状态；但当个体已有的认知结构不能同化环境中新的信息时，他在心理上处于不平衡状态，这种不平衡会使个体产生一种自我调节的内驱力，推动个体调整或者建构新的认知结构，直到能同化环境中新的信息为止，为此，个体的心理处于较前一水平更高的平衡状态，其结果自然是个体的智慧发展水平得到了提高。因此，皮亚杰认为，具有自我调节作用的平衡过程是认知发展的内在动力。

二、道德发展

在社会化的过程中，个体需要了解或学习社会的道德准则，并努力使自己的行为符合社会要求。心理学已对道德发展的阶段和规律做过广泛的研究，这将有助于教育工作者更好地开展道德教育。下面将介绍皮亚杰和柯尔伯格有关道德认知发展的理论。

1．皮亚杰的道德认知发展理论

皮亚杰认为，道德由种种规则体系构成，道德的实质包括两方面的内容：一是对规则的理解和认知；二是对人类关系中平等、互惠的关心，这是公道的基础。皮亚杰及其同事主要从三方面研究道德认知的发展规律：（1）儿童对游戏规则的理解和使用；（2）有关过失和说谎的道德判断的发展；（3）儿童的公正观念。基于以上三方面的研究和考察，皮亚杰概括了儿童道德认知发展的三个阶段，即前道德判断阶段、他律道德或道德实在论阶段、自律道德主观主义阶段。

皮亚杰认为，儿童道德认知的发展是从他律道德向自律道德转化的过程。所谓他律道德，是根据外在的道德法则进行判断。儿童在这一阶段只注意行为的外部结果，不考虑行为的动机，他们的是非判断标准取决于是否服从成人的命令或规定。儿童在自律道德阶段，其道德判断开始从主观动机出发，他们已经具有主观的价值所支配的道德判断。皮亚杰认为，只有达到了这个水平，儿童才算是有了真正的道德。儿童在各道德阶段的表现各异，具体如下：

前道德判断阶段。本阶段（1.5～7 岁）有两个子阶段：一是集中于自我的时期（1.5～2 岁），它与认知发展的感知运动阶段相对应，表现为所有的情感都集中于身体和动作本身；二是集中于客体永久性的阶段（2～7 岁），它与前运算思维阶段相对应，表现从集中儿童自身转向集中权威（父母或其他抚养者）。此阶段儿童的道德认知不守恒，例如，同样的行为规则，父母提出就愿意遵守，而若是同伴提出则不遵守；认为对父母要说真话，对同伴可以说假话等。在这一时期的儿童行为，不能说是道德还是不道德。

他律道德或道德实在论阶段。本阶段（5～10 岁）是比较低级的道德思维阶段，儿童往往：（1）认为规则是固定不变的；（2）看待行为有绝对化倾向，非好即坏，还认为别人也这样看；（3）根据后果的严重程度判断行为的好坏；（4）把惩罚看作是天意，赞成严厉的惩罚；（5）单方面尊重权威，有一种遵守成人标准和服从成人规则的义务感。

自我道德或道德主观主义阶段。本阶段（9～11 岁）儿童往往：（1）认为规则或法则是人为协调制定的，可以改变；（2）判断行为时，不只考虑行为的后果，还考虑行为的动

机；（3）与权威和同伴处于相互尊重的关系，能较客观、现实地判断自己和他人的观点；（4）不再绝对化判断，能从他人的角度看问题；（5）在适当惩罚下能认识并改正错误。

2．柯尔伯格（Konhlberg L.）的道德发展理论

柯尔伯格是皮亚杰道德认知发展理论的追随者，但又对皮亚杰的道德发展理论做了进一步的修改和扩充，提出“道德发展阶段”理论。该理论以不同年龄儿童道德判断的思维结构来划分道德观念发展阶段，强调道德发展与年龄及认知结构的变化之间的关联。

柯尔伯格主要采用道德两难故事，让儿童在两难推理中作出选择并说明理由。对这类问题的回答，柯尔伯格并不关心儿童的回答是否正确，而是关注他们的推理过程，通过不断向儿童提问，进而了解他们的思维过程。根据不同年龄儿童对这些问题的反应，柯尔伯格把儿童道德发展划分为三个水平，每个水平有两个阶段，共六个阶段。具体如表 12-1 所示。

表 12-1　柯尔伯格的道德推理三水平六阶段

水平	阶段	内容
第一水平：前习俗水平 具有关于是非善恶的社会准则和道德要求，但主要从行动结果及自身的利害关系来判断是非	第一阶段：惩罚与服从的道德定向阶段	为了避免惩罚，就应服从规则
	第二阶段：天真的利己主义的道德定向阶段	应满足自己需要，并为满足自己的需要和利益而活动；只在与自己的利益直接有关时，才遵守规则
第二水平：习俗水平 关注社会需要和价值观中个人的地位或作用	第三阶段：好孩子的道德定向阶段	做一个自己和他人眼中的好人，强调遵从大多数人的看法，重视行为背后的动机，通过“做好人”而寻求许可
	第四阶段：维护权利和社会秩序的道德定向阶段	履行个人责任，尊重权威和为了自己而维持已有社会秩序；不仅遵守现有社会秩序，而且对此进行维护、支持和论证
第三水平：后习俗或原则性水平 逐渐形成不拘泥于某一特定社会团体的抽象道德原则	第五阶段：社会契约或功用和个人权利的道德定向阶段	认识到有各种与所属团体有关的价值观和意见；但为了公正，同时也因为这些规则是社会契约，所以认为应该拥护这些规则
	第六阶段：普遍的伦理原则的道德定向阶段	遵守自我选择的伦理原则、特定法令或社会协议；超越某些规章制度，更多考虑道德的本质，而非具体的原则

3．柯尔伯格的道德发展理论在教育中的应用

柯尔伯格强调，研究所得出的道德发展规律可用于学校道德教育的实践。他按照道德认知发展阶段的理论，对如何进行道德教育提出了以下建议：（1）了解儿童道德认知发展的水平；（2）提供稍高于儿童已达到的发展水平的思维模式，使之与现有的水平加以比较，引起冲突；（3）帮助个体体会冲突，使他们认识到采用下一阶段的判断方式更为合理；（4）把下一个道德阶段作为当前道德教育的目标。

具体可以采用如下方法来促进儿童的道德认知发展：

一是认知冲突法。认知冲突法分两步进行：（1）使用道德两难问题引发认知上的冲突；（2）让处于两个相邻发展阶段的学生进行谈论。由于学生的道德推理方式存在差异，所以

在此时，教师要支持和澄清这些学生中最低水平之上的那个阶段的观点。学生已经理解这个观点时，教师又提出一个新的情境以引发认知冲突，并澄清超过先前发展阶段的论点，就这样逐步引导学生发现思维方式中的不当之处，并找到解决问题的方法。

二是角色扮演。通过角色扮演，儿童从自我中心向考虑他人的感情、观点和动机变化，这种转变是道德认识发展的关键。教师应提供各种社会场景，如游戏、讨论或辩论、操作等，促进儿童与他人相互交流，接受他人的观点，从他人角度来考虑问题等，从而引发儿童的道德发展。

需要注意的是，教师在使用认知冲突法制造道德两难问题时，应当遵循一些教学原则，如：（1）关注具体的道德冲突，以及解决这些冲突的不同方法；（2）促使学生从他人角度来考虑问题；（3）要求学生作出反应或回答，并给出理由；（4）分析不同行动方案，讨论每一方案的优势与不足。

第三节　学习心理

学习心理是教育心理学领域应用历史最为悠久、研究最为深入的问题，可以追溯到艾宾浩斯对遗忘曲线所做的研究工作。其发展已经历行为主义、认知主义两大范式，现在正进入建构主义的研究范式。本节介绍当代建构主义范式下的学习理论，其对知识与课程、学习过程等问题提出了有别于早先研究的观点，并已日渐应用于课堂教学中。

一、当代建构主义的不同观点

当代建构主义的观点主要可细分为六种：激进建构主义、社会建构主义、社会文化认知观、信息加工建构主义、社会建构论和控制论系统观。

1. 激进建构主义

激进建构主义主要源于皮亚杰的思想，有两条基本原则：（1）知识不是个体通过感觉或交流被动接受的，而是通过新旧经验的相互作用主动建构的；（2）认知的机能是适应自己的经验世界，帮助组织自己的经验世界，而不是去发现本体论意义上的现实。在此基础上，激进建构主义认为，世界的本来面目无法知道，人们所知道的只是自己的经验；而知识的作用在于帮助个体解决具体问题，或提供关于经验世界的一致性解释，知识主要在个体与经验世界的对话中得以建构。与其他形式的建构主义相比，激进建构主义重视个体与其物理环境的相互作用，而较少关注学习的社会性。

2. 社会建构主义

社会建构主义以维果斯基的理论为基础。它比激进建构主义更为温和地质疑了知识的确定性和客观性，强调知识不仅通过个体与物理环境的相互作用，而且通过社会性的相互作用来建构。社会建构主义将知识分为两类：“自下而上的知识”和“自上而下的知识”。前者是学习者在日常生活、交流和游戏等活动中形成的大量个体经验，经由具体水平向高

级水平的发展，走向以语言实现的概括；而后者是人类在社会实践活动中形成的公共文化知识，以语言符号的形式在个体学习活动中出现，由概括向具体经验领域发展。社会建构主义认为，儿童知识经验发展的基本途径是：在与成人或比他稍成熟的社会成员的交往活动（特别是教学活动）中，依靠他们的帮助，解决自己还不能独立解决的问题，理解体现在成人身上的“自上而下的知识”，并以自己已有的知识为基础获得新知识的意义，从而把“最近发展区”变成现实的发展。

3. 社会文化认知观

与社会建构主义相似，社会文化认知观也受到维果斯基理论的影响，将学习视为一种建构过程，关注学习的社会性，但它更为重视知识（或学习）与文化、历史、风俗习惯背景的密切联系，强调知识的主要来源是不同的社会实践活动。也就是说，在一定的社会交往、社会规范、社会文化产品等的背景下，个体以自己原有的知识经验为基础，通过一系列的活动，解决出现的各种问题，最终达到活动的目标。社会文化认知观特别指出，学习应该像实际活动一样展开，在为达到某种目标而进行的实际活动中，解决遇到的实际问题，从而学习某种知识。学生在问题的提出及解决中都处于主动地位，而且在此过程中可以获得一定的外部支持。

4. 信息加工建构主义

信息加工建构主义建立在信息加工的认知观点基础上，虽然仍坚持着信息加工的基本范型，但倾向将知识视为学习者建构的结果，而非事先以某种先验形式存在。此外，信息加工建构主义不仅强调原有知识经验在新信息的编码表征中的作用，而且重视新经验对原有知识经验的影响。

5. 社会建构论

与社会建构主义和社会文化认知观相似，社会建构论也建立在维果斯基理论基础之上，但它更强调社会对个体发展的影响，比前两者走得更远。该理论将社会置于个体之上，在大社会层面而不是在心理水平上，研究社会交往对个体学习的影响。社会建构论认为，知识根本不存在于个体内部，它属于社会，并以文本的形式存在，而所有的人都以自己的方式解释文本的意义。社会建构论关注人际之间语言的交流，将谈话视为人们形成新意义、发现已有意义符号的心理工具，并且认为正是这些谈话方式形成了人类的经验。

6. 控制论系统观

控制论系统观以循环控制的思想为基础，它不仅关注人与外界的相互作用与反馈，而且强调自我反省。在控制论系统观中，学习者被视为一个积极主动的观察者与反省型参与者，而非站在世界之外的静止旁观者；同时，学习者处于一定的社会之中，他们之间存在复杂的相互作用，并以提问、看或听等方式来循环认识某些现象。

二、建构主义的知识观和学习观

上述六种不同倾向的建构主义观点虽然在研究视角、使用术语等方面有所不同，但对知识和学习的看法却存在某种共识。

1．知识观

多数建构主义观点对知识的客观性和确定性提出了质疑，也就是说，知识并不是对现实的准确表征，它只是一种解释或假设，会随着人类的进步而不断变化，继而出现新的假设；而且知识并不能对关于世界的法则进行精确的概括，而是需要针对具体情境进行再创造。此外，建构主义认为，虽然能用语言符号的形式来表述知识，但知识仍不可能以实体的形式存在于具体个体之外，这意味着不同学习者对同一知识形式有不同的理解，所以，对知识的理解只能由个体学习者在自己的经验背景的基础上建构起来，这取决于特定情境下的学习历程。

建构主义的这种知识观反映在课程上，则提供了这样一个视角：课本知识只是一种关于各种现象的较为可靠的假设，而不是解释现实的“模板”，虽然有些科学知识包含真理，但并非绝对正确，只是对现实的一种较为正确的解释而已。因此，在对课程知识的教学上，建构主义认为：习得的知识并非预先确定的，更非绝对正确；只能以自己的经验、信念为背景；需要在具体情境的复杂变化中不断深化。

2．学习观

关于学习，不同倾向的建构主义的关注焦点有所不同，或关注个体与物理环境的相互作用，或关注个体与社会环境的相互作用，但它们都把学习看成是建构的过程，都以新旧知识经验的相互作用来解释知识建构的机制。因此，大多数建构主义认为，学习是学生建构自己知识的过程。这一观点表明，学习过程并不是简单的信息输入、存储和提取，而是新旧知识或经验之间相互作用的过程，这主要涉及同化和顺应。

也就是说，在建构新知识的过程中，学生不仅需要从头脑中提取与新知识一致的知识经验，作为同化新知识的固定点，而且要关注到已有的、与当前知识不一致的经验，看到新旧知识之间的冲突，并通过调整来解决这些冲突，有时甚至需要转变原有的错误观念。因此，一方面，学习不仅是理解和记忆新知识，而且要分析其合理性、有效性，从而形成自己对事物的观点，形成自己的思想；另一方面，学习不仅是新的知识、经验的获得，同时还意味着对既有知识、经验的改造。

三、建构主义学习理论在课堂中的应用

现在建构主义的学习理论在实际课堂教学中已得到广泛应用，形成了多种有效的具体教学方法，主要包括：研究性学习和基于问题的学习、合作学习、教学对话、认知师徒法和互惠教学等。

1．研究性学习与基于问题的学习

一般说来，研究性学习的过程包括以下四个步骤：（1）形成假设以解释事件或解决问题；（2）搜集数据来验证假设；（3）得出结论；（4）对问题和解决问题的思维过程进行反思。例如，教师在确定了一个学习主题——大气压的作用后，其具体教学步骤为：

（1）教师提供一个新异的现象（在澄清基本原则之后）。教师向一张纸的上面轻轻吹气，于是纸向上飘起来；然后，教师要求学生找出纸飞起来的原因。

（2）学生通过提问搜集更多的信息，找出相互影响的变量，并验证因果关系。学生问“温度重要吗”（否），“这是一张特殊的纸吗”（否），“大气压与纸的上升有关系吗”（是），“是不是空气导致纸飘起来”（是），“是不是纸上面的空气快速运动导致了气压减小”（是）。然后，学生用别的物体（如薄塑料）验证假设。

（3）学生得出一个一般原理：“如果物体上面的空气比下面的运动得快，将造成上面的气压减小，从而物体上升。”接下来的课程就是通过进一步的实验来验证或扩充学生对物理原理的解释。

（4）教师引导学生讨论他们的思维过程，提问“哪些变量是重要的？”“怎么把原因和结果联系起来的？”

值得注意的是，在研究性学习中，学生学会的不仅是知识，更重要的是探究过程本身，如学会如何解决问题、如何评价问题解决的途径以及如何批判性地思考等。当然，教师必须做好准备、组织和监控工作，以保证每个学生真正参与其中。

与研究性学习相比，基于问题的学习也侧重培养学生解决问题的能力，但更注重提供真实的问题，并且要求学生以合作探究的方式共同解决。一般而言，基于问题的学习的教学步骤是：（1）引导学生了解问题；（2）组织学生学习；（3）协助学生独立调查和小组调查；（4）形成假设并相互交流；（5）分析和评估解决问题的过程。

2．合作学习

在教学过程中，某些活动可以放在小组中进行，以激发大多数学生的学习兴趣，这就是小组学习。与小组学习类似，合作学习也是把学生分为一个个小组，但它还涉及如何互动这一问题。在实际教学情境中，小组学习大多只是几个学生围在一起学习——他们之间可能有合作，也可能没有。因此，从本质上说，合作学习有别于小组学习。

为了使合作学习小组真正发挥作用，教师必须注重：（1）面对面的互动，让学生围坐在一起，进行面对面的沟通交流；（2）良性的内部依赖，让学生体验到自己需要同伴的支持、解释和指导；（3）各成员的职责；（4）合作技能，如提出建设性的反馈意见、达成共识、发动所有成员参与等技能；（5）成员监控，小组成员要监控活动和人际关系，以保证小组富有成效地工作。

合作学习一般有三种方式：拼图式教学、相互提问以及脚本化合作。

拼图式教学是合作学习的一种早期形式，重视小组内部的相互依赖。它是指将小组的学习任务分配给每一名成员，成员在学习后成了各自那一部分的“专家”，然后让学生在小组内相互教学，这样每个学生对小组的贡献都是显著的。近来，在原有基础上发展了第二代拼图式教学，它增加了“专家小组”，分别由各小组中学习相同材料的学生组成，具体实施步骤为：专家小组成员一起讨论材料的意义并计划教学的过程；接下来学生回到各自的学习小组，向组内成员讲解；最后，教师编制一个覆盖所有学习内容的测验以评估学生的学习效果，并把成员的得分作为小组的成绩。

相互提问也是一种合作学习的方式，是指学生两人或三人一组相互提问教师教授的内容或自学的内容。为促进学生提问，教师在学生学完材料或上完课后，可提供一类“提示卡片”，以便相互提问并交流答案。这类卡片的作用在于提供一个提问框架，帮助学生把课堂内容与原有知识、经验联系起来。与传统的小组讨论相比，给予提示卡片这一方法能促

使学生深入地思考学习内容，并学会如何来提问题。

脚本化合作是一种成对学习的方法。几乎所有的学习任务，如阅读课文、解数学题目或修改作文草稿等都可以采用这种学习方式。例如两个学生阅读同一段文字后，一个学生进行口头总结，另一个学生对此作出评论，指出疏漏和错误的地方；然后，两个人一起精读这段文字，如建立表象，联系原有的研究、例证、类比等，寻找合适的记忆方法；接下来，继续学习另外一段材料时，两人交换角色。

3．教学对话

所谓教学对话，就是学生通过与教师和其他同学的交流来学习的一种教学方法。教学对话的理论基础是维果斯基的理论。维果斯基认为，学习与理解需要互动和对话。具体说来，学生在各自尝试解决问题时，需要通过与教师或其他学生的互动来获取帮助，而教学对话为这种互动提供了机会。这是因为，教学对话首先属于教学范畴，其目的在于促进学习；其次，教学对话有别于传统的授课或讨论形式，在该教学形式中，教师仅起到引导作用，帮助学生通过对话来建构自己的理解。

一般来说，有效的教学对话包括“教学”和“对话”两部分。“教学”这一部分的步骤包括：（1）确定对话主题。教师选择一个讨论的主题，并制定一个开展讨论的总体计划，涉及如何组织材料来促进学生更好地探索。（2）激活和使用背景知识。教师为学生理解问题提供必要的背景知识，在讨论的过程中穿插讲解必要的信息。（3）直接教学。在必要的时候教师可以采用直接教学的方式传授技能或概念。（4）运用各种启发技巧引导学生更深入地表达自己的观点，如提问、重复学生的话、停顿等。（5）鼓励学生寻找论据，引导他们使用课文、图片或推理来支持自己的观点，教师可以这样问“你为什么这样认为？”或“文中哪里这样写了，读出来给大家听听。”

而在“对话”这一部分，教师应注意：（1）少提有固定答案的问题，讨论围绕的主题应该有多个正确答案。（2）肯定学生的贡献，教师制定初步计划并监控讨论过程使之紧扣主题，同时对学生的观点作出应答。（3）承前启后的对话、讨论应具有形式多样、互动且前后承接等特点，后续讨论是对先前讨论的发展和深化。（4）创设富有挑战性的氛围，同时注意掌握和控制挑战的程度，以保证学生产生积极的情感体验，教师的身份应该是合作者而不是评价者，激励学生合作讨论并建构意义。（5）鼓励全体参与，教师不必决定哪个学生发言，而应更多地鼓励他们自告奋勇或自行安排发言顺序。

4．认知师徒法与互惠教学

传统的师徒法所传授的内容局限于雕塑、舞蹈或木工活等，而学校中的认知师徒法主要围绕认知技能而展开，如阅读教学、写作或数学问题的解决。认知师徒法有多种模式，但一般都具有以下特点：（1）学生观察专家（通常是教师）示范的行为；（2）学生获得外部支持（包括暗示、反馈、示范和提醒等）；（3）学生接受概念性的支撑，随着学生胜任能力的加强，逐渐减少这类支撑；（4）学生学会表达他们的知识——用语言表述他们对所学内容和程序的理解；（5）学生反思自己的进步，比较当前表现、专家表现和原有表现之间的差异；（6）学生尝试以新的方式（不是师傅教的方式）应用所学的内容。

互惠教学是认知师徒法的一个成功的例子。以阅读教学为例，教学目标之一是帮助学

生深入地思考和理解阅读的内容。要达成这一目标，阅读小组中的学生必须学会四种策略：总结段落的内容、对中心思想提问、解释材料的难点和预测后面的内容。一般来说，熟练的阅读者能自动地使用这些策略，而阅读技能较差的学生很少运用或不知如何运用。要使学生有效地使用这些策略，教师可以进行直接的指导和示范，并让他们在真实的阅读场景中练习。具体来说，教师首先讲解、示范这四种策略并鼓励学生反复练习；接着，教师和学生一起默读一个段落，再次示范总结、提问、解释和预测这四种策略；然后，教师让学生阅读另外一个段落并尝试使用这些策略，有些学生最初可能会犹豫、出错，教师应当参与提示、指导、鼓励和支持；最后，每个学生都能独立运用这些策略来理解文章的意思。

互惠教学应当遵循如下三条指导原则：（1）逐渐转变，从教师控制到学生承担责任的转变应当逐步进行；（2）教学要与学生能力匹配，任务的难度与学生的职责应该与各学生的能力相匹配；（3）评估学生的思维，教师应该仔细观察每个学生的“学习”，从而了解学生如何思维及他们需要何种教学指导。

第四节　教学心理

对教学的心理学研究，事实上是和对学习心理的研究一并发展起来的，至今已有百年的历史。目前，已对学与教的条件与干预活动作出种种探索，揭示出一些课堂教学规律，为有效教学提供了心理学基础。下面仅就如何制定教学计划、如何激发学生的学习动机做以下讨论。

一、制定教学计划

教学计划控制着整个教学过程，对于有效教学具有非常重要的作用，是教学心理领域中非常重要的一个主题。制定教学计划主要包括如下三个步骤：明确教学目标，分析教学内容，以及安排教学事件。

1．明确教学目标

教学目标通常也称为学习目标，它简短地陈述了学生在接受教学之后，应该在自己的行为和能力上表现出来的预期成绩或者进步。美国教学心理学家布卢姆提出教育目标分类学，将教育目标分为三个领域：认知、情感和心因动作。根据这些不同领域的教学目标含义，教师可以确定不同等级的教学目标，具体如表 12-2 所示。

表 12-2　布卢姆的教学目标分类

领　域	类　型
认知领域	知识、理解、应用、分析、综合、评价
情感领域	接受、反应、评价、组织、个性化
心因动作领域	反射动作、基本的动作技能、知觉能力、身体能力、熟练动作、非言语交流

依据上述三个领域的教育目标分类，教师可以制定各种不同水平的教学目标。但应当注意，这些教育目标分类在学习理解上都强调以下三点：第一，学习导致的最终变化应该是能力或倾向的变化，而非仅仅是行为变化。在认知领域，最终的目标是学生的运用、分析、综合、评价等较高认知能力；在情感领域中，行为上的相似仅是情感形成或变化的初级水平，而价值体系的形成则是其最终的要求；在心因动作领域，技能的适应，即技能运用中学生具有的灵活应变的认知能力，而非技能的简单形成是其最终目标。第二，学习是从行为到认知这一由外到内的过程。三个领域的目标分类都是按照由低级行为变化到内在认知能力的获得顺序来安排。第三，学习有层次。三个领域的级别都是由低到高进行划分，这与学生能力的发展是从简单技能到获得复杂问题解决能力相一致。

在确定教学目标后，应对目标进行正确表述。从目标表述角度讲，根据可观察或可测量与否，可把学习目标区分为两类：行为目标和认知目标。所谓行为目标，就是描述教师能够观察到的学生所作出的行为，如“给出有 20 个国家名称和大陆名称的列表，学生会区分出哪一个是国家的名称，哪一个是大陆的名称，并有 80%的正确性。”认知目标就是指教师虽然不能直接观察到学生是否理解内容，但是能够观察到预示是否理解的某种行为，如“学生能懂得国家和大陆之间的区别。”

2．分析教学内容

在确定教学目标之后，有必要对教学目标与内容进行任务分析。任务分析是指在教学活动之前，预先对教学目标中规定的、需要学生习得的能力或倾向的构成成分及其层次关系所进行的分析，目的是为学习顺序的安排和教学条件的创设提供心理学依据。一般说来，对教学内容进行任务分析主要涉及三方面：确定学生的原有基础，分析使能目标和分析支持性条件。

（1）确定学生的原有基础。在进入新的学习单元或新的学习课题时，学生原有的学习习惯、学习方法、相关知识和技能对新知识的学习起着决定性的作用；同时，由于学生某些习得的知识或技能有严格的先后层次关系，即高一级的知识或技能的学习常常以较低一级的知识或技能的学习为基础，所以教师需要了解学生在学习新知识时的原有知识状况。教师可以运用作业、测验或课堂提问并观察学生的反应等方法，来了解学生的原有基础。而一旦发现学生缺乏必要的原有知识或技能，就应及时进行补救性教学。

（2）分析使能目标。从原有知识基础到教学目标之间，学生还有许多知识或技能尚未掌握，而掌握这些知识、技能又是达到教学目标的前提条件，这些前提性知识或技能被称为子技能，以它们的掌握为目标的教学目标称为使能目标。从起点到终点之间所需学习的知识、技能越多，则使能目标越多。分析使能目标的方法，可以采用递推法，即从终点目标（教学目标）出发，一步一步揭示其必要条件（使能目标），如反复提出这样的问题：“学生要完成这一目标，他必须具备哪些能力？”一直追问到学生的起点状态（原有知识基础）为止。

（3）分析支持性条件。支持性条件与使能目标（必要条件）的区别在于：使能目标是构成高一级能力的组成部分，而支持性条件有助于较快或减慢新能力的出现，如化学中的催化剂一样。一般说来，支持性条件分为两类：注意或学习动机，以及学生的学习策略或

方法。

3．安排教学事件

加涅将教学过程分为九个顺序性事件：引起注意，告知学生目标，激活相关的原有知识，呈现刺激材料，提供学习指导，引发学习行为，提供反馈，评估学习行为，促进记忆与迁移等。

（1）引起注意。一般来说可采用四种方式：改变呈现的刺激，如教师突然提高音量；引起学生的兴趣，如提出学生感兴趣的问题；利用身体语言；以及运用指令性语言。

（2）告知学生目标。教师应使学生具体了解课堂的学习目标是什么，以及达到目标后他们将会做什么，从而使学生形成对学习的期望，控制自己的学习活动。

（3）激活相关的原有知识。教师应指出学习新技能所需具备的先决技能，以激活学生回忆已学习过的有关知识与技能；同时，还应让学生看到自己掌握的知识和技能与将要学习目标的联系，从而使学生利用已有知识同化新知识，避免机械学习。

（4）呈现刺激材料。新材料应具有鲜明的特征，以促进学生进行有目的的意义加工。呈现新材料涉及两个方面：一是顺序的安排；二是教学过程中每次呈现知识内容的多少。呈现的材料应尽可能适合学生的特点，如年龄、知识准备、学习类型等。

（5）提供学习指导。其目的是促进学生的理解和记忆，以及形成技能。教师为学生提供的学习指导可以是为知识提供一个有意义的组织结构；或者是通过一系列提示或问题，提供思路，启发问题的答案。

（6）引发学习行为。教师应当促使学生对呈现的信息以各种方式作出积极的反应，比如在呈现信息过程中插入问题，提高学生的心理参与度。学生通过参与能更好地理解并保持所呈现的信息，而参与活动越积极主动，学习的效率越高。

（7）提供反馈。在学生作出反应、表现出一定学习行为后，应及时让学生知悉学习结果，这就是提供反馈的活动。反馈的作用在于，一方面帮助学生了解自己的理解与行为是否正确，以便及时改正；另一方面通过肯定或鼓励学生的学习，促进他们的学习积极性。

（8）评估学习行为。其目的在于促进学生进一步巩固学习效果，它也是教师了解教学效果的手段。测试是评估行为的主要方式，一般可以分为三种：在教学过程中插入类似练习的小测验；在教学过程中插入各种问题；以及进行单元测验。

（9）促进记忆与迁移。这些活动旨在使学生进一步牢固掌握所学的内容，形成应用所学知识与技能来解决新问题的能力。就知识而言，教师可提供有意义的组织结构，供学生回忆时使用；就技能而言，教师应安排各种练习机会，反复要求学生回忆并运用已学的技能，进行有间隔的系统复习。

值得注意的是，上述九个教学事件并非完全包括在一节课当中，它们或多或少地存在于不同类型的课中，如新授课、练习课和复习课中。

二、激发学生的学习动机

心理学家认为，学习动机对长期的有意义学习是非常必要的，它能有效地促进学生的

学习，提高学习效率，使学生始终处于追求学习进步的能动状态中，所以教师应当在课堂教学中激发学生的学习动机。

1．影响学习动机的因素

影响学习动机的因素既有外部的也有内部的。外部因素主要涉及学习任务；而内部因素主要涉及学生本人，如他们的兴趣、自主性、自我效能感、归因等。

（1）学习任务

根据所要求的认知操作，学习任务可以分为四类：① 记忆任务，要求学生再认或回忆他们以前学过的内容；② 程序任务，要求学生掌握解决问题的步骤和规则；③ 理解任务，要求学生将几种观点联系起来，创设某种程序或以某种方式对所学内容进行重新组织，从而使学到的知识超越所给予的信息本身；④ 评价任务，要求学生阐述个人的观点。

不同任务具有不同的风险性与模糊性，如图 12-3 所示。风险性指失败的可能性，模糊性指预期的答案是否明确。

		风险性	
		高	低
模糊性	高	理解任务	评价任务
	低	复杂的记忆或程序性任务	简单的记忆或程序性任务

图 12-3　任务的分类

大多数学生希望降低学习的风险性和模糊性，因为它们对取得高分构成了威胁。风险性和模糊程度高的任务往往使学生困惑，甚至会使其泄气或失去学习兴趣，因此，适当减少任务的风险和模糊程度对于维持学生的学习动机是有益的。

（2）兴趣

一般来讲，学生往往注意那些引起他们情绪反应或自己感兴趣的事件、形象和读物。缺乏兴趣将弱化学习动机，这是显而易见的。

（3）自主性

自主性是个体在做什么和怎么做的问题上自己作出选择和控制。心理学家一般用“发起人”和“跟随者”来区分自主和他人决定。发起人按自己的意愿以某种方式行动，而跟随者把自己看成是别人控制的游戏中无足轻重的角色。学生作为发起人，是积极主动且有责任感的；但作为跟随者，他们是被动的，对学业缺乏责任感。

在支持学生自主性的课堂环境中，学生学习兴趣浓，胜任感和创新性强，更愿意接受挑战。如果学生能够自己作出选择，那么，即使学习本身并不有趣，他们也会认为学习是重要的，从而使教育目标内化成自己的目标。自主性强的学生具有更强的学习动机。

（4）自我效能感

自我效能感是对自我能力或操作绩效的感知，也就是说，自我效能感是对“自己能做什么和不能做什么”的认识。自我效能感影响学生的学习动机，是以学生对成功的预期为中介的。一般说来，小学低年级学生对成功的预期较高，他们大都很乐观且精力充沛，即使行为未达到预期水准，但仍相信自己会成功；而多数小学高年级学生对自己的学习表现

不很乐观，特别是当他们的学业成绩不好时更是如此。这是因为随着年级或年龄的增长，小学生对自己在学校中能力的期望值会逐渐下降。总体说来，具有较高自我效能感的学生往往认为自己能够成功或达到某种操作水平，因而具有很强的学习动机。

（5）归因

学生在解释取得的成绩时，经常提及自己的努力、能力、任务或者运气，这些因素将会产生不同的动机效果。一般说来，归因对学习动机的影响，可以从稳定性（稳定—不稳定）和控制性（内部—外部）这两个维度进行分类。稳定性这一维度与个体对今后成功或失败的预期密切相关。如果学生将成功或失败归因于稳定的因素，如能力或任务的难度，那么他们可能会对今后类似的任务作出同样的成功或失败的估计；如果他们将结果归因于不稳定的因素，如努力、运气等，以后遇到类似任务时，预期的结果将有所改变。而控制性这一维度则同个体今后的努力程度密切相关。如果学生将成功归因于努力这种可控制的内部因素，他们就会信心倍增，愿意付出更多的努力；而如果他们将成功归因于像运气这类不可控制的外部因素，那么，他们就会产生侥幸心理，希望以后仍能碰到好运气，而不愿付出更多努力。

2．激发学习动机的策略

根据上述影响学生学习动机的因素，教师可以提出一些激发学习动机的方法或策略。一般来讲，激发学习动机的策略主要涉及两个问题：我能成功吗？我愿意成功吗？前一问题是如何使学生认识自我能力，后一问题是如何使学生愿意参与到学习任务中去。具体说来，有如下几种策略：

（1）设置合理的目标

在课堂教学中，目标可用来激发学生的动机，改善他们的作业表现。一般来说，具体的、短期内能够实现的、难度中等的目标可以有效地激发学生的动机，因为这类目标比较容易达到。为此，教师应该指导学生将相对宽泛的总体目标分成多个具体的子目标，将一个长远目标分为多个近期子目标。

对学习目标达到与否的反馈和评价也有利于激发动机。反馈告诉学生目前的努力距离目标有多远，学生可以更加努力或尝试采用其他策略，如果反馈告诉学生目标已经到达或者超过，学生就会感到满意或有胜任感，从而设置更高的目标。需要注意的是，强调进步的反馈比强调差距的反馈更有效。

此外，目标的可接受性也会影响到动机。如果学生接受教师或自己设定的目标，就能激发学习动机；如果学生拒绝他人设定的目标，又不愿自己设定目标，就无法激发学习动机。如果目标是现实的、有一定难度且有意义，而且对目标的价值有合理的解释，学生就容易接受目标。如果与家人和同伴一道来设置目标，则目标的可接受性更强。

（2）增强自我效能感

首先，增强学生的自我效能感，可以通过要求学生形成适当的预期来实现。为此，教师可以尝试让学生回答一些涉及“可能自我”的观念性问题，让学生设想可能的自我，以引发学生更高的成就动机。其次，增强自我效能感还可以通过提供挑战性任务来实现。虽然尝试容易的任务可能会较快取得进步，但学生较难从中了解自己解决挑战性任务的能力；

反过来，如果尝试太难的任务，负面结果又会降低学生的自我效能感和长期动机。因此，只有当任务具有挑战性而又不是很困难，并且学生能从任务操作中获得有关自己能力的信息时，才有可能增强自我效能感。

（3）进行归因训练

大多数学习困难的学生都将失败归因于不可控制的能力因素，并因此不再作出努力。通过何种训练，才可以促使他们将失败归因于可控制的因素（努力）呢？为做到这一点，教师必须让学生明白，他们学业的成功或失败取决于自己的努力程度。

低成就学生可能不知道如何努力，所以仅仅规劝其用功学习是不够的，还必须教授他们有效的学习方式。因此，训练低成就学生适当归因的一项技术，就是教其使用有效的策略来完成学业任务，然后让学生知道他们的成功或失败取决于在学习及使用策略中的不同努力程度。

（4）激发认知冲突

激发认知冲突的方法主要分为两类：激发学生认知观念与他人观念的冲突（人—人冲突），激发学生已有认知观念与客观世界的冲突（人—物冲突）。例如，某学生可能比较熟悉问题的某一方面，而另一学生则熟悉其他方面，由于观察问题的角度不同，不同人对同一现象的理解存在差异，这可能引发学生的探究欲与学习动机；同样，学生在观察日常生活中的现象时，会遇到各种依靠自己已有的知识结构无法解答的问题，这也会使学生产生求知欲。

值得注意的是，教师在激发学生的认知冲突时，要注意学生头脑中已有的许多错误概念。因此，在学生学习科学概念的过程中，教师一方面可以在教学早期将学生的错误概念加以更正；另一方面应通过呈现正确观念，利用讨论或证明等形式，引起学生原有的错误知识和当前信息之间的冲突；此外，还可通过辩论，使学生不断反思自己的错误观念，思考他人的正确观念，养成从多个角度思考问题的习惯，提高解题效率，进而促进学习动机。教师还应当适当提供各种额外材料，使将要习得的科学观念更为详尽、具体，使辩论更具内涵与深度。

（5）合理奖赏

奖赏可以满足学生的心理需要，进而增强学生出现某种行为的可能性，但如果使用不当，也可能降低其出现的可能性。因此，教师必须正确、恰当、适时地使用奖赏，尤其是对那些不需要奖赏就能得到自然强化的行为更要谨慎。例如，如果学生因为计算出数学难题而获得奖赏，那么以后让其计算更难的题目但不给予奖赏时，他们可能不会全力以赴。

心理学中的“德西效应”告诉我们，有时过分运用奖赏来增强学生的外部动机，反而会削弱其内部动机。具体来说，如果学生对任务本身兴趣较高，奖赏就会削弱这种兴趣；相反，如果学生对某一学业任务的兴趣很低，奖赏则在某种程度上增加对该任务的兴趣。所以，教师要恰当运用奖赏手段，以提高学生的学习动机。

第十三章　心理学原理在司法领域中的应用

第一节　司法心理学概述

一、司法的涵义

在汉语中，司就是主持、操作、掌管的意思；从字面上讲，司法就是主持、操作、掌管法律。司法，通常是指国家司法机关根据法定职权和程序，具体应用法律处理案件的专门活动。在多数情况下，只要公民和社会组织依照法律行使权力并履行义务，法律就能在社会生活中得以实现，而无须司法。在两种情况下需要司法：第一，当公民、社会组织和其他国家机关在相互关系中发生了自己无法解决的争议，致使法律规定的权利义务无法实现时，需要司法机关适用法律裁决纠纷，解决争端。第二，当公民、社会组织和其他国家机关在其活动中遇到违法、违约或侵权时，需要司法机关适用法律制裁违法、犯罪，恢复权利。

从严格的法学意义上来说，司法是由特定的国家机关及其公职人员，按照法定职权实施法律的专门活动，具有国家权威性。在我国，人民法院和人民检察院是代表国家行使司法权的专门机关，其他任何国家机关、社会组织和个人都不得从事这项工作。在中国，司法权包括检察权和审判权。检察权包括代表国家批准逮捕、提起公诉、不起诉、抗诉等。审判权即使用法律处理案件，作出判决和裁定。

二、司法心理学是法学和心理学的交叉学科

心理学是研究人的心理现象活动规律的科学。马克思主义哲学告诉我们，世界上万事万物可以划分为物质和精神两个范畴，它们的活动都是有其规律的，是可以被认知的。人的心理现象也不例外。自心理学成为学科以来，心理学就逐渐从“玄学”神秘的怪圈和“象牙之塔”中走出来，成了一门实证的、可检验的科学。实际上心理学的推广和普及的过程是心理学在实际工作和生活中应用的过程。

心理学在司法中的应用应该说属于司法心理学的范畴。司法心理学是法学与心理学的交叉与融合，是一门新兴的交叉学科或者说边缘学科。从司法心理学的研究角度与研究状况来看，这里的司法与前面所述的严格的法学意义上的司法涵义相比，有较大的差异。这里所说的司法，从广义上来说，它是相对于立法活动而言的一切执法活动，不仅指司法机

关的执法活动，也包括政府经济与社会管理等有关部门的活动，如税务、工商、环保等依据其职能贯彻实施税法、工商管理法规、环境保护法等执法活动。从狭义上来说，它是指公、检、法、司等审理与执行案件的执法活动，包括对刑事案件、民事案件、行政案件、经济案件的审理、裁决、执行，以及监狱、劳教机关和律师、公证和人民调解等都看作属于与司法行政机关有关的执法活动。当人们在研究司法心理学时，一般采用的是狭义的司法活动的概念，即就刑事司法与民事司法活动的有关心理学问题及应用进行研究。所以，有学者对司法心理学作如下定义：司法心理学是以心理分析、观察实验、调查、访问（谈话）以及其他各种心理学方法研究与司法活动有关的心理现象的发生与发展规律的学科，是法律心理学的一个重要分支，是介于心理学与应用法学之间的一门新兴边缘学科群。包括侦查心理学、预审心理学、刑事审判心理学、刑罚心理学、罪犯心理学、罪犯教育改造心理学、民事诉讼心理学、行政诉讼心理学等。鉴于本章篇幅所限，本章仅就刑事和民事活动中的有关心理学应用问题进行简要的介绍，主要是在刑事司法活动中的应用，这也是心理学在司法应用中的一个长期备受研究者青睐的领域，当前仍然是司法心理学研究的重点和热点。

三、心理学原理在司法中应用具有重要意义

结合当前我国依法治国、建设社会主义法治国家的伟大实践的需要，加强司法心理学的研究，特别是将已有的心理学理论研究成果在司法实践中予以应用具有重大意义。例如，在刑事案件的侦察阶段，应用测谎仪等成果有利于科学地侦破案件，揭露犯罪；在刑事审判阶段，通过对罪犯抗拒心理规律的把握，可以更好地查清案件事实，惩罚犯罪；在审判阶段，通过对不良诉讼心理的矫治可消除心理矛盾，促进人际关系的和谐，避免当事人为“讼”所累；通过对证人做证的心理规律的把握，可以更好地鉴别和利用证人证言，查清事实真相；在罪犯的服刑改造阶段，应用心理学原理可以更好地矫治犯罪人的心理和改造犯罪人的人格；运用心理学原理，还可以进行犯罪心理咨询和犯罪心理危机的干预，达到预防犯罪的效果。

第二节　犯罪心理测试技术

一、犯罪心理测试技术的演变

长期以来，人们为谎言所累所害。无论我国古代“指鹿为马”的成语典故，还是放羊的孩子的“狼来了”的故事，都可以看出谎言不但贻误国家大事，而且害人也害己，最终败坏社会风气，从而使每个人在社会中生存的成本增大。美国一名心理学家称，人是爱讲

大话的动物，而且比自己所意识到的讲得更多，平均每日最少说谎 25 次。麻省理工学院社会心理学家费尔德曼说：“若你问一般人说不说谎，他们通常会答：‘不，我从不讲大话。’或者说‘只出于善意。’”但如果你细心观察自己的行为，你会发现真相是另一回事。人们对有些谎言实际上并不陌生，不动大脑也能随口说两句。费尔德曼称：“我们会不自觉地向人家撒谎，有时连想也不想，甚至不承认自己在撒谎。大部分的谎言是出于礼貌的应对，如‘你这样穿一点也不胖啊’、‘改天找你饮茶’、‘我今天不能来了，我病了’、‘我给你打过电话，但打不通’、‘我今晚也玩得很开心啊，之后再跟你联络’等。大家都知道人是要活下去的，有时我们需要讲些大话替自己找方便。”费尔德曼说：“从某种程度来说世界并不诚实。”研究还发现那些撒谎小天才往往朋友满天下，而且能做群龙之首。费尔德曼解释道：“懂得在适当的时候撒谎或扭曲事实，是待人接物的技巧。”事实上，只要稍留意，还是能够发现哪些是谎言，哪些是实话的。人在说谎时一般会出现下列症状：瞳孔膨胀；声量和声调突变；笑容较少；眨眼太多；频频耸肩（主要指西方人）；眼神接触出奇地多或少；说话中带有较多停顿、假装清喉咙、中间穿插“嗯”等语气词；经常摸鼻子；频频吞咽等。所以，人们总期望有什么办法可以“测谎”。

1．神裁法

在最初的原始社会，人们通过“神裁法”的各种方法来断定某个人是否在说谎。在随后的几千年中，世界上几乎所有不同种族、不同文化的人都在尝试着使用一些方法来判断人是否说谎。所谓“神裁法”就是根据神的启示来判断诉讼中的是非曲直的一种方法。在奴隶社会愚昧落后的文化背景下，神被奉为万物的创造者，是自然和人世间的主宰。神无所不在，神意是正义和公正的象征，是据以判断是非的标准。

最早有记载的神裁法是用火烤或水浇，它假设无辜者不会受到伤害，多数情况是用在被告身上，有时候也用在原告身上。2100 年前的《汉谟拉比法典》就规定，如果被告被拉入圣水后被淹死就证明其有罪。在《汉谟拉比法典》最辉煌的时代，巴比伦王国用“神裁法”惩罚不贞的女人，把有通奸嫌疑的妇女投入河中：沉下去的有罪，浮起来就无辜。神裁法实施的结果是使巴比伦的妇女个个都成了游泳好手。在古印度，把被告的手放在火上烤来检验其是否说谎。在非洲，被告被要求把胳膊放在开水里或被灌毒药。尽管神裁法方法不尽相同，有对神宣誓、火审、水审、占卜、决斗等方法，但都毫无例外地建立在宗教和迷信的假说上，这种假说认为某些超自然的力量可能插入审判来保护那些无辜的被告。无罪的无辜者，由于他们是无辜的，所以会受到“神”的保护而免于受害。从上述诸多的列举，大概可以看出，神明裁判作为一种司法手段，它完全是一种原始宗教活动以其对人们的精神灵魂的控制力量，以人们对不可知的自然力的恐惧心理介入并占有了司法活动，它以人们公认的神灵的力量来作为罪与非罪的裁判者以及惩罚的执行者，神灵及其无上权威的存在是神明裁判得以有效运转的首要前提。

在中国西南少数民族聚居区，由于地理的和经济的原因，很多少数民族都居住在一个交通信息十分不发达的地方，往往几十里上百里山路方才有一个村落，而同属一个村落的各户人家的居住也往往是极为分散的。因此，政府的法律部门至今都很少有介入这些少数民族聚居的村落。再加上受本身的经济落后、文明进化的限制，这些少数民族大多都用神

明裁判的方式来解决疑难案件纠纷。下面列举不同时期、不同地区的神明裁判的案例，以使读者对神明裁判的存在和效力有更深切的感受。

四川阿坝羌族捞白石案： 20 世纪 30 年代末，曲各西湖寨有一地主，虽家有万贯却时运不好，丢了许多财物。他怀疑是陈某等几人偷的，但口说无凭，手无铁证。于是这个地主便要求陈某等几人与他一起在神灵前赌咒，之后又烧开了油锅，大家从油锅里抓白石，若抓出白石手并没有被烫伤便证明无罪，不然就是窃贼。结果，地主本人从油锅里抓白石时手没有烫伤，陈某自己从油锅里抓白石时手也没有烫伤，但他替其姨妈从锅里抓出白石时，手却被烫伤了。陈某某的姨妈就被认定是偷盗者。

2．智力性的测试法

后来，人们逐渐放弃了以前的神裁法，而更多地用智慧来判断被告是否有罪或者是否在说谎。在这些方法中，最为人们所津津乐道的是“所罗门王智断二母争子案”。

所罗门王智断二母争子案

为了边疆安宁，所罗门采取了和亲政策。他与当时以色列最大的邻国埃及结亲，娶了法老的女儿为妻，接她进大卫城。为了祈求耶和华保佑社稷永固，所罗门还专程去基遍举行了大型的祭祀活动。当时以色列全国，只有基遍的邱坛最大，所罗门在那巨大的邱坛上献上 1000 头牛羊作为祭。他住在基遍行宫中，有一天夜里，耶和华降临到他梦中，问他：“你愿我赐给你什么？你可以说。”

“仆人刚刚接替父王大卫治理您的国家以色列，但我年幼无知，不知道应当怎样待人接物才算得体。以色列是个大国，百姓多得不可胜数，所以仆人只求您赐给我智慧，我好明察秋毫，辨别是非，伸张正义。”

耶和华听了，非常喜悦，对他说：“你不为自己求寿求福，也不求灭绝你仇敌的性命，只求智慧可以听讼。我就应允你所求的，赐给你聪明智慧。你将聪明睿智，甚至前无古人后无来者。你没有求的，我也要赐给你，你必享尽荣华富贵，天下没有哪一个国王可与你相比。”

所罗门醒来，心中大喜。他回到耶路撒冷后，又在会幕中约柜前给耶和华献祭，还设宴款待满朝文武。有一天，有两个妓女一同进京来告状。她们站在所罗门面前，相互指责，又哭又闹，争得不可开交。一个说：“我与这女人同住一处。我生孩子后的第三天，她也生了一个孩子。夜里她睡得像死猪一样，把孩子压死了。她发现孩子死了，就乘我熟睡之机，把自己的死孩子偷偷放在我身旁，把我的孩子换去。早晨醒来后，我要给儿子喂奶，才发现他已死了，我先是急得傻了眼，但仔细一看，这哪里是我的孩子，我的孩子分明是她偷偷换去了。”

这一个还没说完，另一个却抢着说：“不，是她换了我的孩子，死孩子是她的，活孩子是我的。”

“不，活孩子是我的。”

“……”所罗门说：“你们先别争，让我看看孩子。”

所罗门端详卫兵抱过来的孩子，但怎么也分不清那孩子更像哪一个女人。他突然眉头一皱，计上心来，吩咐卫兵：“拿刀来。”

有一个卫兵拿着刀站出来。

“将活孩子劈成两半，一半给这个女人，一半给那个女人。”

那拿刀的卫士举刀就要劈。其中一个女人“扑通”一声跪下，伏在孩子身上，哀求说：“别杀他，别杀他。只要留下孩子的命，我就不争了，这孩子就归她吧。”

另一个女人却说：“好哇，好哇！我要不成，你也甭想要。劈了算了。”

所罗门看到两个女人完全不同的表现，指着要求保留孩子性命的女人说：“这活孩子杀不得，你就是他的母亲。只有真正爱惜孩子生命的女人才配作孩子的妈妈。”

这个案子就这样了结了。以色列人听说这件事后，众口一词地称赞所罗门贤明智慧，对他肃然起敬。

中国西汉时期的“二母争子”与上述案例十分相似。只是在中国的“二母争子”案例中，知县不是要把孩子劈成两半，而是让两个母亲一个抓住孩子的头，一个抓住孩子的腿，双方谁抢走了孩子，孩子就归谁。结果是其中一位母亲放弃了对孩子的争夺，知县据此把孩子判给了这位母亲。

古代中国将犯罪嫌疑人关入一间黑房间里，让嫌疑人抓住“神秘驴子”尾巴，这尾巴事先涂满草木灰，倘若嫌疑人从黑房间里出来时双手干干净净，说明他由于被揭穿前的害怕心理而不敢去抓住驴子的尾巴。在古代印度，也有一种“圣猴法”，就是说谎者摸“圣猴”的尾巴它就会叫，而诚实的人无论怎样摸它都很温顺。于是法官把猴子放在一间没有光线的小屋里，让嫌疑人进屋摸它的尾巴。这只所谓的圣猴不过是一只尾巴涂上了碳粉的普通猴子。由于说谎者心虚，并不敢触摸猴子，而没有说谎的自然不怕。出来后法官只须检查谁的手上没有碳粉就可以认定他是说谎者了。

3．我国西周时期的“五听”制度

我国西周时期的司法心理学已经达到一定的境界了。通过对长期以来司法经验的总结和提炼，西周时期形成了审理案件的“五听”制度。

所谓“五听”，即：辞听、色听、气听、耳听、目听。最早见于《周礼·秋官·小司寇》。这是审判案件时判断当事人陈述真伪的五种观察方式。汉代郑玄先生曾对此做了解释：

辞听是“观其出言，不直则烦。”就是观察当事人陈述时的语言表达，如果语无伦次，说明所言非实。

色听是“察其颜色，不直则赧。”就是观察当事人陈述时的面色，如果面红耳赤，就说明所述非实。

气听是“观其气息，不直则喘。”就是观察当事人陈述时的喘息，如果所言非实，就会气喘吁吁。

耳听是“观其聆听，不直则惑。”就是观察当事人的听觉，如果所言非实，就会听觉迟钝。

目听是“观其眸子，不直则眊然。”就是观察当事人陈述时的目光，如果所言非实，就会两目无光。

从“五听”的具体内容可以看出，西周时期已经开始注意到心理学的一些问题，并能够运用司法心理学的一些经验来处理案件。当然，西周时期在审判案件的时候，同样的也很重视证据的作用。

这个“五听”，和我们中医上的“望、闻、问、切”一样，都是我国古代对人的一种认识方式，一种是对“犯人”，一种是对“病人”。就是到今天，也有一定的现实意义。

从西周开始，以后各朝代均以五听作为刑事审判的重要手段，《唐六典》规定：“凡察狱之官，先备五听。”

二、现代犯罪心理测试技术

1．现代犯罪心理测试技术的出现

19 世纪的心理学、生理学以及犯罪学的发展为犯罪心理测试技术的系统开发与应用，准备了不可缺少的理论基础、仪器设备和心理实验方法。在 19 世纪末至 20 世纪初的大约二十多年时间里，心理测试技术有了重大进展。1895 年，意大利犯罪学家龙勃罗梭首次使用科学仪器测谎。当犯罪嫌疑人被问及是否与案情有关或者是否知情等问题时，他用水压式脉搏记录仪来测量和记录被问者的脉搏和血压变化。1905 年格式塔派心理学的创始人韦特海默首先利用心理学上的自由联想原理进行“测谎”实验。这是以被试接受“关键刺激词”之后的反应时间作为检测用的生理指标。1914 年欧洲人努西首次使用呼吸描记仪“测谎”成功，认为呼吸图形常随说谎而变化。

第一个真正意义上的现代心理测试仪于 1921 年由美国心理学家拉森和警官基勒研制成功，并首先用于加利福尼亚州伯克利市警察局的一宗案件的侦察。他们使用的是相关/不相关测试法。其基本原理是，不相关问题是用来建立被测试人正常回答问题时的正常反映水平，而相关问题则涉及具体的案件。对于无关的问题，因为与本身没有直接的联系，无论是有罪者还是无辜者，都没有什么特殊的意义，其反映是正常的反映水平。而相关问题则不同，对于无辜者来说，由于没有参与案件，因此与案件相关的问题对其没有特殊的意义，其心理和生理的反映水平应该是正常的反映水平。而对于真正的作案人来说，由于对案件本身的特殊记忆和担心被揭露后遭受惩罚的心理压力，其对相关问题有着特殊的生理和心理反映，故对相关问题的反映水平远远高于不相关问题的反映。

此后鉴于众多的心理学家致力于犯罪心理测试技术的研究，使得这一技术不断发展。目前，美国的警察机关、保安部门、私人侦探社等机构已经广泛使用这一技术。还有一些机关、企业在招收员工时也使用心理测试技术，把一些有暴力倾向和人格障碍的人排除在未来员工之外。美国每年大约有 100 万人次通过心理测试，十几个联邦机构如联邦调查局、中央情报局、海关总署的聘用、定期考核其工作人员必须通过心理测试。一些重要企业、团体如核武器工厂也用心理测试技术来进行安全工作。美国中央情报局的一位女高级官员因在美法经济间谍案的调查中未能通过心理测试，结果被降了一级。 在美国有一个 23 岁

的母亲苏珊在电视上对自己的两个孩子遭到一个25岁左右的黑人劫持而痛哭不止，引起人们的广泛关注，（这个例子有点问题，母亲看到孩子被劫持而痛苦应该是正常的反应啊？）数千志愿者与警察一起搜索树林和山岗寻找劫匪，但是对苏珊两次心理测试都没有通过，因此警察认为她和小孩的死有关，最后证明测试结果是对的。在美国等西方国家的警察有一条不成文的规定——你要是能通过心理测试就不再追究你了。在加拿大、日本、以色列、韩国等国家，犯罪心理测试技术在侦察、安保等部门中已经被广泛使用。目前，这一技术在中国大陆、台湾及港澳地区的应用和实案测试也逐渐得到普遍承认。随着计算机技术的发展，传统的机械心理测试仪也在向计算机方向化发展。先进的科学技术不仅可以将测试图谱呈现在计算机上，还可以在计算机上实现图谱的回放，对图谱的后期处理以及对图谱进行计算机化的评分。在西方很少有人质疑心理测试的准确性，而最大的争议在心理测试是否侵犯人权上，美国里根时期的国务卿舒尔茨，就认为里根要他和所有国务院的工作人员一道通过每年一次的心理测试是对他人格的污辱，愤而提出辞呈，“你既然信不过我，那我还干什么！”这代表了一批反对心理测试人的心态。

2．基本原理

犯罪心理测试的理论基础并非人们想象的那么复杂。早期的行为主义心理学及生理学是这样解释的，即人有撒谎的本能，当被试故意或明知说了谎，带着可预知结果的态度，试图欺骗过去，他的身体就会对此有生理反应。后来的研究者进一步提出，犯罪心理测试仪的基本原理就是在一定的环境中，询问一些可能给被试带来严重后果的事情的真实情况，这将会刺激其自主神经系统的交感神经系统，并导致生理指标变化，而这些变化能被测量、记录和分析。因此，有人这样说，这种仪器被称做测谎仪是一种不当的误称，不如说是证明诚实的仪器。简言之，没有反应则一定意味着被试讲的是实话，而出现反应则意味着被试还保留着一些信息，并且他也知道这些信息与被问的问题有关。

到目前来说，关于犯罪心理测试的基本理论争论不休，在这里简要介绍几种基本理论和假说。

（1）恐惧说

该理论认为，当真正的作案人接受心理测试时，由于意识到谎言被揭穿后自己可能面临被法律制裁、个人隐私暴露等，从而产生恐惧心理。这样的情绪会影响人的正常的植物神经系统，从而引起被测试人的相应生理指标的异常。这样的异常可以看作被测试人有罪的初步象征或依据。

（2）冲突说

该假说认为，每个人倾向于讲真话，都有自己的道德标准，然而当其意识到说谎可以避免某些麻烦甚至灾难时，他便会选择说谎来尽力摆脱困境。这两种互相冲突的心理需求，便会导致交感神经系统的活跃，从而在相应的生理指标上产生异常。这些异常可以被视作被测人有罪的初步象征或依据。

（3）条件反射说

该假说认为，当嫌疑人在进行犯罪活动的时候在经历其中一些情景或者做某些动作时，会同时伴随有强烈的情绪体验。由于这是特殊的事件，虽然没有经过反复的练习或刺激，

也可以在以后形成条件反射。当被问及这些相关的动作或者情景时，嫌疑人由于条件反射而产生强烈的情绪体验，从而在相应的生理指标上产生异常。这些异常可以被视作被测人有罪的初步象征或依据。

（4）动机说

该假说认为动机的强度对测试结果会产生不同的影响。对于通过心理测试的动机较强的被测人，他的测试结果准确率较高。而如果一个人对于自己能否通过心理测试并不关心或者不在乎测试的结果，那么他将会得到各种各样的结论。

（5）应激反应说

该假说认为，作为一种自我保护的机制，个体在说谎的过程中应感到一定的威胁，个体会进入应激的情绪状态，产生广义的紧张、焦虑或激动的心理生理反应。

（6）认知唤醒说

该假说认为，心理测试的目的是为了从嫌疑人中找出真正的有罪者而不是测查谎言本身。一般来说，只有有罪者才了解犯罪行为的细节，拥有对犯罪情景的认知，而无辜者是没有的。通过再认专门针对这些具体犯罪行为的细节材料，会使有罪者产生一种自主的认知唤醒反应，唤起对特殊事件的认知，从而在相应的生理指标上产生异常。这些异常也仅仅能够证明被测人与犯罪行为有一定的关系，而不能简单地作为有罪的象征。

上述理论代表了不同时期的犯罪心理测试理论，它们都能够解释一些测试过程中的现象，但同时解释不了另外的一些现象。这些基本原理还没有一个能够被生理学家和心理学家所普遍承认，已有的阐述也难以得到十分精确的科学证实。

在我国目前的心理测试过程中，所使用的测试问题大都是关于犯罪情景的，如作案时间、手段、人数，以及嫌疑人和被害人的互动情况，这些都是真正的作案人头脑中会有的对犯罪情景的认知。测试结果表明，唤醒这些认知，能够比较有效地区别出有罪者和无辜者。所以，我国的犯罪心理测试的基本理论应该是认知唤醒理论。

三、常见的犯罪心理测试方法

人们会在很多小说和电影中看到这样的情景：弄一台机器，说真话亮绿灯，说谎话亮红灯，事实上，一次真正的心理测试绝非如此简单。简单来说，犯罪心理测试就是人们用事先编好的题目，向被测人提问，形成心理刺激，触发他的心理反应，与此同时，用心理测试仪（测谎仪）记录下被测人的生理反应，通过其生理反应的分析，了解被测人对所提问题的心理反应，再通过比较对每个问题反应的大小来得出结论。也就是说犯罪心理测试类似人们常用的察言观色，只是比之更科学更准确。要想进行一次成功的犯罪心理测试，首先要编好心理测试问题。由于影响心理测试结果准确性和可靠性的因素很多，为了确保心理测试的科学、可靠、准确，心理测试人员已开发出多种编题方法。在国内外犯罪心理测试技术应用中，有四种比较重要的、通用的编题方法，即相关/无关问题测试、控制问题测试法、紧张峰测试法以及犯罪情景测试法。

1．相关/无关问题测试法

相关/无关问题测试法的原理在于把被测人对相关问题的心理生理反应和对无关问题的心理生理反应进行比较，从而判定受测人是否有罪。这种测试方法包括用一连串的相关问题和无关问题，来向被测人进行提问。相关问题和无关问题交替出现，每个相关问题都和旁边的无关问题进行比较。使用这种方法的测试人员相信：无关问题是用来建立被测人正常回答问题时的心理生理反应水平，而相关问题则牵扯到具体案件。对于无关问题，因为与案件本身没有直接的联系，无论是无辜者还是有罪的人，都没有特殊的意义，其反应都是正常的水平。而相关问题则不同，对于无辜者来说，由于没有参与案件，相关问题对其没有特殊的意义，因此对问题的心理生理反应应该是正常水平；而对于真正的作案人来说，由于对案件本身的特殊记忆和害怕被揭露的心理压力，对相关问题有着特殊的心理生理反应，故对相关问题的反应水平远远高于无关问题的反应。因此，通过对被测试人的相关问题和无关问题的反应进行比较，两者的反应水平没有显著性差异，则可以判定被测人为无辜；相反，如果前者的反应水平显著大于后者的反应水平，则判定被测人为有罪者。

2．紧张峰测试法

紧张峰测试法的基本原理和方法是：一个真正的作案人，由于他经历了整个作案的过程，会对案件的一些重要细节在头脑中留下很难忘记的痕迹，当这些作案细节以某种方式被提及，必然会引起其一系列的生理心理指标的反应。而其他的问题由于和案件本身没有相关的联系，被测试者就不会出现异常的反应水平。这样，在反应图谱上，每一组问题中就会出现一个明显高水平的反应问题，形成一个高峰，即紧张峰。对于一个无辜者来说，由于对案件不了解，就对所有问题都不会出现异常的反应，不会出现紧张峰。这种测试方法由基勒于 20 世纪 30 年代首创并利用。

3．准绳问题测试法

在准绳问题测试法中，编制一套问题，不仅包括了准绳问题，也要有相关问题和无关问题。在这种测试法中，准绳问题有时候也叫刺激问题，它是用来激发被测试人的一个应激反应，以便和本次测试的相关问题进行比较，最终判断被测试人的心理反应。因此，必须注意用准绳问题和相关问题进行比较，最终判断被测试人的心理反应。在这种测试方法中，最为困难的部分就是对准绳问题的编制和把握，准绳问题是衡量相关问题的标准，是相关问题的准绳。这一测试法的基本理论假设是，无辜者对准绳问题的反应强于相关问题，因为其知道自己在正被调查的具体案件上是清白的，但是可能想过或者做过准绳问题涉及的事情，所以更会注意准绳问题。而涉案者做了正在调查的案件，所以更加注意相关问题而不是准绳问题。他由于担心暴露真相而对相关问题撒谎并伴随恐惧感，这样的情绪体验会导致其在相关问题上的心理生理反应比在准绳问题上的指标变化更明显。

4．情景问题测试法

该测试法的基本假设是，真正的作案人由于对于犯罪情景具有的认知，会导致其在被问及相关问题时产生强烈的自主唤醒意识，出现强烈的心理生理反应，而对于其他无关问题则没有强烈的指标变化。那些对于案件情况并不知情的无辜者，对于无关问题和相关问题的这些指标变化则是不明显的或相近的，趋于正常水平。

测谎成败的关键在于，通过特定设计的问题，触动被测试者的特殊记忆使其作出独特的反应。下面来看两个案例：

案例 13-1：丁教授对阳泉系列杀人案的侦破过程

2006 年 4 月，震惊全国的阳泉系列杀人案告破，14 年累计残害妇女 12 名的犯罪嫌疑人杨树明最终在“测谎仪”面前露出破绽，而此前这件被公安部挂牌督办的重点大案一直因为缺少直接证据而没有多少进展。神秘的“测谎仪”如何能有这么大的威力？日前记者采访了在本案中对犯罪嫌疑人实施“测谎”的中国人民公安大学心理测试中心专家丁同春教授。

“测谎仪”背后的测谎人

提起“测谎”，丁同春先给记者讲了一个小故事。有一次他在电视台做节目，一个女孩子不信测谎专家真这么厉害，便出了一个题目考丁教授，说有三个男孩正在追求她，让测测她心里最中意哪一个。丁同春当场问了女孩七八个问题，然后得出的结论使那个女孩大为惊讶，丁教授测出来的正是女孩要选择的。

“测谎就是测事情在大脑中的反应。”丁同春解释说，要根据具体情况出题，再根据被测试者回答问题的反应作出判断。但是对于案件侦破这样的复杂情况，就要借助仪器测量被测试者生理指标的轻微变化。

“测谎”的正式名称是“犯罪心理测试技术”，“测谎仪”实际上就是一些测量人体脉搏、呼吸、皮肤电阻等生理指标的简单仪器。测谎的原理是使用有针对性的问卷向被测试者提问，在被测试者回答时用仪器记录其各项生理指标的变化，扫描绘制成曲线图。如果被测试者说谎，会心虚或紧张恐惧，引起生理指标的扫描曲线出现异常，由此判断被试者可能说了谎。

丁同春解释说，心理变化和生理变化并非绝对一致，而且生理变化也会受到各种因素的干扰，因此如何在特定条件下设计问题，触动被测试者的“特殊记忆”使其作出独特反应，是测试成败的关键。与其说是测谎仪在搜索犯罪分子，不如说是心理测试专家在与犯罪分子展开心理战。

从细节中找出破绽

在阳泉系列杀人案中，凶手详细研究过警方的侦破技术，不在现场遗留任何痕迹，而且受害人之间几乎无关联性，找不到杀人者的动机，致使虽然 14 年间连续发案 12 起，但案件侦破一直没有太大进展。专案组最终锁定了 19 名犯罪嫌疑人，于 2006 年 3 月向中国人民公安大学心理测试中心求助。

勘察现场、了解和分析案情是设计测试题的前提。丁同春说，提问的直接目的是唤起犯罪嫌疑人对作案过程的特殊记忆，问题越独特、越细致，就越能够激起作案人的反应。提问涉及的细节最好是只有犯罪嫌疑人自己知道的，尽可能把无关人员排除。

面对历时 14 年作案 12 起的系列杀人案，该从哪里下手呢？丁同春通过现场勘察询问，又花了两天时间翻阅全部案卷，从其中一起案件找出一个极不引人注意的细节：其中一起碎尸案案发几天后，一个老太太在路上捡到一个塑料袋，里面装着一双女鞋、一串钥匙和

一条毛巾等，经确认正是受害人的物品。这个情节除发现者及受害人家属外，只有警方和凶手知道。测试题目便主要围绕这个情节展开。

“是凶手太猖狂最终露出了破绽。”丁同春说，这个袋子很明显是凶手向警方挑衅故意丢在路边的。为了对犯罪嫌疑人进行测试，丁同春共出了76道题，其中就有“那塑料袋里装的是钥匙吗”等问题。丁同春说：“一些中性问题也要问，可以把无辜的排除，而凶手回答虽然说不是，但会越听越紧张。”

经过两轮测试，通过对图谱的分析，丁同春发现虽然杨树明的部分反应不很明显，但在藏尸、碎尸、塑料袋内的物品等几个重要测试点上，他都有对应反应，极有可能是系列杀人表现出的心理特征。当杨树明再次接受测试时，可看出他在关于塑料袋内物品等重要测试点上有更明显的反应。丁同春和专案组分析所有测试者图谱，初步排除了其他18人。

科学的态度最重要

丁同春介绍说，测谎也不是万能的，它受到外部环境和被测试者自身素质的影响，也有失效的时候。目前只能作为办案中的辅助手段，为锁定犯罪嫌疑人提供参考。

根据丁同春的经验，文化素质越高的人犯罪心理测试效果越好。因为这些人是非明确，对道德意识、法制观念、社会责任比较熟悉，设计一些是非问题就能够激起他们的心理反应异常。如果一个人对自己的过错不以为然，那么即便说谎也很坦然，对一般问题的测试反应就不明显。

犯罪心理测试技术作为刑事科学技术的一种，目前我国有几百人从事这方面的研究与应用，但依然处于起步阶段。从事这一行业不仅需要犯罪心理学理论，更需要现场勘察经验、法律法医知识等与案件侦破有关的各种素质。

作为业内有经验和声望的专家，丁同春认为从事这个工作就像“走钢丝”，因为既然找到测试专家了就证明这个案子很难破，责任和压力很大。“我们必须有好的心态，不唯上，不唯人，只唯实”。丁同春说，“公平科学的态度是最重要的”。

案例 13-2

2000年10月7—10日，公安机关运用犯罪心理测试技术对某部队的一起纵火案进行了测试。案件发生在2000年9月27日凌晨，干部黄某和曾某3点左右从外面回来，发现部队办公大楼六楼有烟，有失火的迹象。两人准备一起上楼救火时，发现陈某从楼里出来。于是，3人一起到六楼，发现六楼会议室着火，3个人立即把火灭掉。火灭掉以后，根据现场的痕迹，证明是人为放火。侦查人员根据排查，把3个参与灭火的人员作为嫌疑人，并对他们进行了心理测试。测试分析结果报告如下：

（1）被告人曾某经测试，发现曾某对极少数知情涉案目标题有显著相关和特异心理生物反应。据此测试可认定曾系此案的一般知情人。

（2）被告人黄某，经测试，发现黄某对少数知情涉案目标题有较显著相关心理生物反应。据此测试可认定黄某系此案件的知情人，但可排除黄某曾参与放火的作案过程。

（3）被告人陈某，经测试，发现陈某对全部涉案目标题有较显著相关心理生物反应。据此测试可认定陈某系此案的主要作案人和亲自放火人。

有关单位在得到测试结果后，有针对性地对陈某进行了审讯。经过一段时间以后，陈某在强大的心理攻势下，终于开始供述自己的犯罪事实。

以上两例案件，在犯罪心理测试技术的帮助下都得到了比较好的解决，应该说，这是两起运用犯罪心理测试技术比较成功的案例。但是，犯罪心理测试技术是在刑事诉讼过程中两个不同的阶段介入这两例案件，分别进行测试，分析比对测试图谱得出的鉴定结论。

案例 13-3:

2002 年春节前的一段时期内，北京市出现了一系列“扎针”案件，许多公共场所，包括公共汽车、商场、舞厅甚至马路上都发生了乘（顾）客和行人被“针”扎的案件，高峰时仅北京市公安局公共交通分局每天就接报达 20 多起，一时间谣言四起，人心惶惶，从对社会构成的影响看，系列“扎针”案件完全起到了破坏公众正常心理的作用。尽管公安干警全面出动，但由于这类案件中犯罪人的实施行为极其隐蔽，且几乎无法控制物证，即便是被当场指认的犯罪嫌疑人，也可以轻而易举地逃过审查，加上一些过分敏感的当事人夸大其词，所以打击效果并不明显。

2002 年 1 月 23 日早 7 时许，北京市某区工商局职工奎某（女，20 岁在乘坐 52 路公共汽车时，在车门口感觉右臂被扎，回头发现身后有一名女青年约 20 ~ 30 岁。该女青年声称：“对不起，电了你一下”。奎某没有在意，但感觉不好。后去医院检查发现右臂有两个明显针眼。奎某遂报案。后经奎某指认，调查人员将嫌疑人张某（女，27 岁）带回审查。在对张的审查过程中出现了反复，最后张某矢口否认与“扎针”有任何牵连。在暂时没有进一步证据的情形下，张被取保候审。

2002 年 2 月 9 日，心理测试技术参与了对张某的进一步审查。在缜密设计和精心编排的测试方案面前，张仍然矢口否认与“扎针”的关系。但是测试结果显示，张嫌疑重大，尤其是对“做过准备”、“因为嫉妒”等相关问题反应明显。在调查人员获取测试结果还没有来得及对她进一步讯问时，她便主动交代了她的扎人行为。很快，心理测试技术又对同样的几起“扎针”案涉案人员进行了测试，澄清了许多事实，保护了无辜，同时也识别出了案犯。就这样协同其他部门，为公安机关尽快查清“扎针”真相，让全市人民过一个快乐、祥和的春节作出了贡献。

对类似“扎针”这样的情节相对较为简单、危害程度狭义有限而广义无限的案件进行调查打击，心理测试技术有自己独特的优势。为了更有效防范和打击这类犯罪，2002 年 3 月 26 日施行的全国人大常委会“关于执行《中华人民共和国刑法》确定罪名的补充规定”中新增加了相关的罪名，对涉嫌投放虚假的有毒有害物质扰乱公共秩序，投放虚假的爆炸性、毒害性、放射性、传染病病原体等物质，或者编造爆炸威胁、生化威胁、放射威胁等恐怖信息，或者明知是编造的恐怖信息而故意传播，严重扰乱社会秩序的，处 5 年以下有期徒刑，拘役或者管制，造成严重后果的，处 5 年以上有期徒刑。

总之，对付恐怖主义肯定还会遇到许多新的课题和挑战，在对恐怖主义打防并举的同时，心理测试技术要敢于面对新问题，迎接新挑战，充分发挥其应有的作用。

第三节　心理学在司法领域的应用分析

一、罪犯“自欺”心理对犯罪改造影响及对策

1.“自欺”心理的产生、表现及其实质

罪犯中常有一种影响改造的“自欺”心理，有人曾形象地描述此种心理为“身陷囹圄都很少有为自己犯罪入狱而感到羞耻，诚如置身于公共澡堂的人很少有为自己赤身裸体而感到难堪者。”

那么，何谓心理学中的“自欺”呢？“自欺”这个概念被引入心理学研究中，始于法国人萨特，他所谓的“自欺”，乃是指行为人虽然在下意识或潜意识中认识到自己行为的表面显现与自我内心的真实意愿相违背，但却宁肯以其表现来代替真实意愿的一种状态，即有我们通常所说的“自欺欺人”之意。

在罪犯中，“自欺”心理的存在使得他们有着不同于正常人的价值评判标准以及为自己行为辩护的理由，如“没有蹲过监狱的人不是完整的人”似乎其犯罪的目的便是为了坐牢；又如“坦白从严，牢底坐穿；抗拒从宽，回家过年”，以曲解的态度为其顽抗到底提供精神支柱。这种“自欺”从表面上看好像是一种认识上的偏颇，但其实质却属一种心理防御机制，即犯罪人或多或少意识到（最起码也是在潜意识中模糊地感到）自身行为与社会正面价值抵触，却又从意识上不愿承认此点，甚至是力图排斥此点的一种心理阻抗力。精神分析学派认为，心理防御是人在潜意识中自动地进行克服本我和自我、超我冲突时所产生的焦虑，借以保护自我的一种方法。因此可以说，不管罪犯是有意还是无意，其进行“自欺”的目的，就在于消除或减弱自我内心的冲突，借以减轻或冲淡因犯罪而带来的紧张感。

罪犯的“自欺”心理大致可分为三种表现形式：一是犯罪人为压抑罪责感和内疚而对侵犯他人与社会利益的行为作出似是而非的歪曲解释，不但力图使自己相信犯罪行为是合理的，还希望以此来说服别人，从而达到脱罪的目的，这就是通常所说的“犯罪合理化”。二是犯罪人虽然明知自己的行为是犯罪，但通过谴责那些指责自己犯罪行为的人，刻意挑出他人的缺陷，以回击对方过错的方式来掩盖自己的一种司法“不公正”行为，从而达到消减自我内心罪责感的目的，即通常所说的“谴责谴责者”。三是萌发侥幸心理。犯罪人在犯罪行为终止后，通常有三种侥幸心理：首先是希望千万别发案；其次是希望发了案也千万别破案；最后是希望破了案也能想出办法逃罪。

（1）犯罪合理化——否认罪责

“犯罪合理化”型的自欺者通常有如下自我辩护的借口：如盗窃犯会认为自己只偷富人的东西，是“劫富济贫”的行为，而没有任何自己是“贼”的良心上的不安；即使入狱，也标榜自己为“义盗”、“义贼”以显示高人一等的心态，以此来区别于其他的罪犯。贪污犯会认为，既然自己是国家公务员，那么“吃、穿、用、拿”所有的一切都应由国家负担，

故而对其侵占行为毫无愧疚感。在政治犯或是恐怖主义分子的口中，这些人还会把自己的罪恶行为说成是“为民请愿”、“争民主”、“争人权”、“同霸权主义作斗争”、“为了民族的利益、为了正义而战”，甚至是为了“他们的被征服、被剥削的人和反对外来的压迫者而战斗”。伴随计算机病毒的罪犯，由于凭借的是自身专业技术而且侵害对象又是不特定的主体，即不与被侵害者进行面对面地直接接触，所以他们更会以“玩一玩”、“不是故意的”、“检验自己的能力”等借口来否认自己的罪责，甚至根本没有罪责感。

通常认为“犯罪合理化”的心态与犯罪亚文化的存在是密不可分的。犯罪亚文化是在一些持有相同思想和价值观念（通常具有反社会意识）而又处境相同的人中所产生的，这些人力图通过相互支持、相互保护以及相互满足自身的其他各种需求，来寻找另外一种不同于社会主流文化的价值观。通常的犯罪亚文化对犯罪是持接受、甚至是赞赏态度的。一旦形成，它既可通行于犯罪团伙内部，成为其主导思想，为团伙成员的犯罪合理化心态起到支撑作用；又可独立流行于社会大众中，对社会主导思想起到反向消解作用。总之，犯罪亚文化的存在是个人犯罪合理化心态赖以存活的基地和土壤；而个人犯罪合理化心态的相互感染、传播，又会进一步强化犯罪亚文化，使其得以与社会主流文化相抗衡。

在罪犯改造中，由于持有“犯罪合理化”心态者大都有着自认为“合理”的信念，多数已形成较为稳定的犯罪心理结构，故而很难真正认罪服法。

（2）谴责谴责者——转嫁罪责

有此种“自欺”心理的罪犯常将社会看作是腐败的，是人吃人的。他们认为，因为警察和法官受贿，教师偏袒、父母向自己子女身上发泄他们的不满，所以这些人就没有资格去回击他人的方式，罪犯们才能够从自我内心中消除或减弱自己的罪责感。也就是说，罪犯们认为社会将被认定为罪犯，未必是罚当其罪、罪有应得，只不过是被社会贴上了罪犯的“标签”而已。他们认为，有些人虽然并未受到“惩罚”，但其行为的性质未必就比已受到惩罚的要轻，因此心中会产生极度不公平感，从而仇视社会而鲜有悔罪、认罪感。罪犯的这种“自欺”心理显然是一种极端偏激的表现，指责别人的过错并不代表着自身没有过错；反之，自身有过错的人也并没有被社会剥夺了挑剔他人过错的权利。而具备“自欺”心理的罪犯却试图通过指出他人过错的手段来完全抹杀自身应承担的罪责，甚至通过不同罪行之间的横纵向对比来强调社会司法对自身的不公正。如盗窃者认为，当今社会是“上等人等人送上门（受贿犯），中等人托人走后门（行贿犯），下等人没有门，不偷活不成”。自己的行为比起那些贪污、受贿犯来说简直就是小巫见大巫，但却易被侦破，判以刑罚，心理极度不平衡。

这种谴责谴责者的自欺心理，虽然表面上看似没有承认自身的罪行，甚至极力否认自己的罪行，但通过体察其通常将自己的罪行与那些对社会统治的根基危害虽大但又难以侦破或惩处的罪行的对比，我们可以推定，持此类心态的人在潜意识深处还是知道自己行为的社会危害性的，但在主意识中又急于排斥并抗拒这种认识，所以便会发生受罚者不甘心认罪，反而极力攻击司法的“不公正”，力图以此来减轻对自身处罚的量刑幅度。

纵观国内外一些不尽人意的司法腐败形象，这种谴责的声音也并非毫无道理。激进犯罪学派认为，由于刑事司法系统在逮捕和判决上存在着严重的“差别执行”问题，即对同

样行为的处理，可能会因行为人政治、经济等社会地位不同以及种族方面的不同而有所差别。因此，来自下层社会经济阶层的人，特别是持有不同政见者、少数民族等更容易被贴上标签。正是由于“差别执行”的存在，就使被贴上“标签”的罪犯产生一种抑制谴责者的故意行为，甚至敌对行为，敌对行为又导致新的标签过程，标签再次引起新的消极反应和敌意、敌对行为。也就是说，由于存在着某些司法腐败现象，就使得犯罪人的心理出现扭曲，直接影响对其改造的程度与成败。

（3）侥幸心理——逃避罪责

人之所以犯罪，原因虽然多种多样，但不排除其中不少罪犯都对犯罪后不受刑罚惩罚持有侥幸心理。基于侥幸心理，在犯罪暴露，犯罪人被抓获后，其在羁押审查过程中可能千方百计隐瞒事实真相，或避重就轻以对抗审查，逃避惩罚。更由于侥幸心理的存在，即使在判决作出后，刑罚执行过程中，罪犯也可能为减轻受刑之苦而采取种种伪装手段，骗取监管机构对其形成良好印象与评价，从而达到提前释放的目的。

2．在犯罪改造中对罪犯“自欺”心理的克服

由于“自欺”心理的存在，罪犯往往缺乏应有的罪责感或内疚感，同时对被害人也鲜有同情心，普遍存在着脱罪、推罪和慌罪行为；尤其在我国市场经济条件下，人们的价值取向呈多元化发展趋势，更为罪犯对抗改造的“自欺”心理提供了种种强化的借口。因此对这一心理要给予足够重视，才会使改造工作卓有成效。许多犯罪学家认为，犯罪人与普通常人的区别，从心理角度来说，就在于犯罪通常都有着相对稳定的犯罪心理结构。可以这样说，对其进行改造的过程，就必然是其犯罪心理的逆向转化过程，所以必须寻求其心理上的突破口。

19 世纪，特别是 20 世纪以来，人本主义思想的渗透。以及社会科学特别是心理学、社会学、教育学等方面取得的巨大进步，其成果开始为现代犯罪学派所借鉴和引用。反映在刑罚的执行上，便是开始注重更多地采用医疗模式特别是心理医疗的模式，试图矫治罪犯的内在价值，以实现使其真正悔罪并重返社会的目的。针对罪犯“自欺”心理的存在，从心理医疗的可操作性上大致有如下三种矫治措施。

（1）认知疗法

通过上述分析，我们知道，“自欺”心理的认知基础乃是扭曲的人生观。基于不同的价值追求，人们可能形成不同的人生观，并以此来指导与评价各自的人生。而在扭曲的人生观下，罪犯们非但不以犯罪为耻，反以犯罪为荣，把犯罪当成自己唯一甚至终生的追求，一犯再犯的蔑视刑罚的威力。由此可见，罪犯扭曲的人生观乃是诸恶之源，改造罪犯应以矫正其扭曲的人生观为治本之策。认知疗法的原理即在于通过改变罪犯的认识，来达到改变罪犯的情绪和行为的目的。

虽然从广义上说，罪犯入监所受的普法教育即属于对认知疗法的应用，但普法教育是一种普通的教育方法，就每一个罪犯而言，还应该有相应的针对性。文中所说认知疗法的应用，乃是指由狱内心理辅导人员针对每个罪犯或每类罪犯的心态，因人施救所采取的具有一定心理学技术要求的方法。该疗法的应用，对于攻破一些智能型罪犯具有较好的效果。这些罪犯虽然文化程度较高，文化结构日趋专业化，尤具一定的抗改造能力，但其守法心

理素质通常较为薄弱。因此施治者要不厌其烦地向受治者讲述法律、政策，分析其供述与否的利弊以及其心理障碍。通过该疗法，直指其错误所在及其心理上存在的不承认自身错误的阻抗。不但要让罪犯清楚地了解到自身罪行的严重程度，以此来不断削弱罪犯残存的心理障碍，使其认识到自身罪行是不可回避和隐瞒的，并引导其形成正确的人生观、世界观，逐步建立起正确的心理选择机制，最终放弃企图脱罪、推罪、慌罪的任何幻想，对他人及自己的行为采取接受态度，以现实的、负责的心态和情绪对待自己所犯的罪行。

（2）情景疗法

行为科学的研究认为，态度对人的行为具有指导性和动力性的影响；反过来，行为对于态度转变有修正性和维持性的影响。在态度与行为不一致的情况下，人们要么改变态度以同行为协调，要么改变行为以协调态度。也可以说，通过行为改变来促使态度改变也是一种可能的途径。情景疗法即运用上述原理，通过虚拟现实的试验方式，再现犯罪过程，借以强化或弱化罪犯对某种刺激的反应。由于“自欺”心理作祟，罪犯普遍不同情被害人甚至否认自己罪行的损害，如强奸犯会借口被强奸者是妓女，盗窃犯借口被窃者是贪污犯，以受害者本身是“可憎”的为由来证明他们应受伤害。在此种情况下的情景疗法，就要由犯罪人与被害人互换角色，不断宣读其受害心理及感受。在此过程中使其产生动机冲突，最终以犯罪人心理出现内疚感为标志，便可宣告该疗法暂告一段落。

康德有一句名言：有两样东西让我们如此敬畏，头顶的星空和内心的道德律。作为罪犯，只有在其出现动机冲突也即良心发现时，才会感到内疚、羞悔和不安，才会真正认罪服法。这时，被判处极刑的。会认为罪有因得，甘心伏法；被处以死缓或徒刑的，就会下决心好好改造，盼着减刑、假释，重新做人。否则就会哄监闹狱，死不认罪，甚至不断脱逃，甘心与社会为敌。

情景疗法的优点在于具有很强的直观性，而且通过某一情景的不断强化，会逐渐瓦解罪犯的犯罪心理结构，使其向弱化方向发展。此疗法能使暴力的犯罪心理结构，向弱化方向发展。此疗法对暴力的犯罪等传统型有直接受害对象的罪犯具有较好效果。在应用中，也应注意防止抗改造性强的罪犯伪装悔过的掩饰行为，以及意志薄弱型的罪犯迎合狱时为改造模范受刑人，一旦出狱后仍会走上犯罪道路，因而具有改造的不彻底和不稳定性。

因此，为了使情景疗法收到良好的效果，还有必要辅以“再犯可能性预测”，以做好事前的改造人员筛选工作和事后的犯罪防范工作。“再犯可能性预测”手段的实施，可以改变传统的“经验型”狱政管理模式，使其逐步走向科学化。该方法的运用在“情景疗法”适用对象的筛选上，可克服狱政管理人员主观上的喜爱或偏见的影响，排除单纯依据罪犯狱中表现的片面性，排除上述两种人的假改造现象，从而更准确地确定适当的改造对象，以收到预期效果。

（3）系统脱敏疗法

有犯罪学统计显示，罪犯在出狱后两年内重犯率最高。也就是说，如果在最初改造的两年内不再重新犯罪，那么其再次犯罪的可能性就会随着时间的推移而递减。因此，系统脱敏疗法的实质即在于使罪犯出狱后（改造成功后）能够继续远离犯罪环境，远离犯罪常习者，以达到巩固改造效果的目的。

罪犯犯罪改造是一个长期而艰巨的过程，因为罪犯扭曲了的人生观、价值观的形成并非一朝一夕，而是在其社会化过程中逐渐学习、接受、固定形成的。破除了罪犯自我辩护的“自欺”心理，并不意味着其扭曲的人生观、价值观得以整体调整，而且很有可能的情况是，在外界不良诱因下，罪犯的“自欺”心理又重新反复或得以强化。这就要求我们必须注重做好改造成功的出狱者接茬帮教工作，尽量减少其接近犯罪团伙的机会，避免团伙成员之间亚文化的相互传染、暗示和模仿。

目前，刑满释放人员的重新犯罪率之所以还没有降至可能的最低限度，往往与安置、帮教工作的不落实有着直接关系。首先，刑满释放人员重返社会后，常常会受到社会各方面的压力，如家属、亲友的嫌弃，怀有偏见者的歧视，某些企、事业单位拒绝录用，以及各种诱发再次犯罪的因素，如犯罪团伙成员的不断拉拢，社会物欲的诱惑等都在不断刺激、影响着他们。如果安置与帮教措施不力，他们便会沦为无业游民，无所事事、生活无着，甚至恶习复萌，而重新走上违法犯罪的道路。因此，在市场经济条件下，社会帮教除保持传统的宣传教育措施外，尤应着重于罪犯谋生技能之培养，使其具有脱离团伙引诱和摆脱物质贫乏的一技之能。其次，帮教工作的好坏对正在服刑的罪犯也有影响。罪犯在服刑期间，特别是在服刑的后期，最为关心的是刑期结束重返社会后能否获得劳动、工作和学习的机会，过上安定的生活。如果帮教、安置工作落实很好，榜样的示范力量就会使服刑中的罪犯看到自己的出路。真正大量艰苦的工作需要从罪犯回归社会开始，所以从巩固并检验改造成果的角度来讲，接茬帮教工作都是非常重要的。

最后要指出的一点是，罪犯各式各样的“自欺”心理，如在他们中普遍流行的“改造的不减刑，减刑的不改造”等说法，还从不同程度上反映出其对“刑罚”的不依赖和蔑视。这就从另一侧面映射出在执法过程中存在种种不正常的乃至不合法的现象与做法。由于执法者的偏差，尤其是受权、情与钱等诸种因素的影响，抗拒审查者反而得以逃避制裁，消极怠工、伪装表现者反而被减刑和假释，这种客观现实中确实存在的极为不正常的强烈反差，无时无刻不在促使本来就心态扭曲的罪犯们对有关刑事政策产生怀疑，并刺激其强化“自欺”心理，采取抗拒审查、骗取减刑和假释等的异端行动。

有鉴于此，对于狱政管理人员素质的要求，提升至一个新的高度就更有必要。首先，政治上过硬是一个最起码的要求。在坚持党的路线、方针、政策的前提下，要特别注意“讲学习、讲政治、讲正气”，培养干警们的奉献精神。只有这样，才能使广大的干警经受住市场经济带来的考验，自觉加强法制观念，以身作则，依法执法，依法办案；要在极其复杂的社会转型时期坚定共产主义信念，保持昂扬的斗志和高度的社会责任感，做到防腐拒变，真正树立起公正无私的司法形象。其次，狱政管理人员还不应满足于一般的政策说教，而应该在精通有关法律专业知识的基础上，于改造罪犯的实践中不断掌握并灵活运用多学科的知识、手段和方法，深刻地剖析罪犯，从中总结出犯罪的规律，探索出更为行之有效的罪犯改造新方法、新措施。

二、被害人的“斯德哥尔摩综合症”

网上最近讨论的小偷事件引起我的兴趣。事情是这样的：

“张先生是重庆渝安创新科技（集团）有限公司员工。半个多月前，他在谢家湾劳动三村菜市场被扒走钱包，内装有 500 多元现金以及身份证、驾驶证。被偷后张没报案，花 40 元补办了一张身份证。不久发现丢失的身份证、驾驶证包装得整整齐齐，放在了家门口！张先生认定是小偷干的，于是在网上发了一个名为“谢谢你——小偷”的帖子。帖子称：我很感动，对你很敬佩。我要由衷地赞美你——你是一个好人，是一个有高尚情操和职业素养的人。

在网上，此帖跟帖者众多，不少网友和张先生一样，对小偷归还证件的行为予以肯定，出现诸如“侠盗”、“模范小偷”、“盗亦有道”、“有职业道德的小偷”等评价。有心理学家称，“这是典型的斯德哥尔摩综合症。”“斯德哥尔摩综合症”是一个心理现象。日常生活中这个症状有着各种表现，比如矿工被黑心矿主给予的小恩小惠感动等。这种心理现象概括而言，是指生活在各种各样风险之下的人们，学会了“妥协”。一旦加害者给予一些好处，他们会忽略伤害，去赞美那些直接或间接带给他们伤害的人。

被害人和加害人是“刑事上的对立者”，他们之间通常是互不相容、势同水火的。但在一些案件中，我们却发现被害人并不持否定态度，而是作出了赞成和喜爱的反应，并且这种积极的情绪反应可能还会发展成为一种亲密的情感联系，表现为对加害人由畏惧变为赞同、钦佩，而对当局反而不加以信任转而是愤怒和憎恨。被害人的这种反应就被称之为“斯德哥尔摩综合症”。

1.“斯德哥尔摩综合症”的由来及心理分析

1973 年 8 月 23 日，两名有前科的罪犯奥森（Olsson）与奥尔森（Olofsson），在意图抢劫瑞典首都斯德哥尔摩市内最大的一家银行失败后，挟持了四位银行职员，在警方与歹徒僵持了 130 个小时之后，因歹徒放弃而结束。然而这起事件发生后几个月，这四名遭受挟持的银行职员，仍然对绑架他们的人显露出怜悯的情感，他们拒绝在法院指控这些绑匪，甚至还为他们筹措法律辩护的资金，他们都表明并不痛恨歹徒，并表达他们对歹徒非但没有伤害他们却对他们照顾的感激，并对警察采取敌对态度。更甚者，人质中一名女职员克莉斯汀（Christian）竟然还爱上劫匪奥森，并与他在服刑期间订婚。

这两名抢匪劫持人质达 6 天之久，在这期间他们威胁受俘者的性命，但有时也表现出仁慈的一面。在出人意表的心理错综转变下，这四名人质表现出抗拒政府最终营救他们的努力。这件事激发了社会科学家的研究兴趣，他们想要了解掳人者与遭挟持者之间的这份情感结合，到底是发生在这起斯德哥尔摩银行抢案的一宗特例，还是这种情感结合代表了

一种普遍的心理反应。而后来的研究显示，这起研究学者称为“斯德哥尔摩综合症”的事件，令人惊讶的普遍。研究者发现到这种症候群的例子见诸于各种不同的经验中，从集中营的囚犯、战俘、受虐妇女与乱伦的受害者，都可能发生“斯德哥尔摩综合症”经验。

以人质为例，如果符合下列条件，任何人都有可能遭受到“斯德哥尔摩综合症”。

第一，是要你切实感觉到你的生命受到威胁，让你感觉到，至于是不是要发生不一定。然后相信这个施暴的人随时会这么做，是毫不犹豫。

第二，这个施暴的人一定会给你施以小恩小惠，是最关键的条件。如在你各种绝望的情况下给你水喝。

第三，除了他给所控制的信息和思想，任何其他信息都不让你得到，完全隔离了。

第四，让你感到无路可逃。

有了这四个条件的情况下，人们就会产生“斯德哥尔摩综合症”。

警方找来心理学家咨询：三个人质为什么在最后的性命关头都帮匪徒逃命呢？专家深入研究后，结论是：人性能承受的恐惧有一条脆弱的底线。当人遇上了一个凶狂的杀手，杀手不讲理，随时要取他的命，人质就会把生命权渐渐托付给这个凶徒。时间拖久了，人质吃一口饭、喝一口水，每一次呼吸，他自己都会觉得是恐怖分子对他的宽忍和慈悲。对于绑架自己的暴徒，他的恐惧，会先转化为对他的感激，然后变为一种崇拜，最后人质也下意识地以为凶徒的安全，就是自己的安全。

这种屈服于暴虐的弱点，就叫“斯德哥尔摩综合症”。1974 年，美国报业大王赫斯的千金被美国的“新人民军”绑架，最后自己也穿上了军装，参加抢劫银行的罪行，感谢恐怖分子。对一个长久的施暴者不杀的恩威，觉得是一种慈悲，不止一两个人质，在地球上，还有长久匍匐在暴政之下的一些古老的民族。他们的苦难太长久，他们已经放弃了自由的希望，不要怪他们为什么甘心自我作贱，因为他们患了“斯德哥尔摩综合症”。

我们再来看一则“斯德哥尔摩综合症”的经典案例：

1977 年 5 月 19 日，27 岁的卡罗离开位于奥勒冈州尤金市的家乡，启程去探访一位住在北加利福尼亚州的朋友。北加利福尼亚州距离奥勒冈州大约有 644 公里的路程，路上她搭了个便车，车上是一家三口，男主人卡门龙，妻子叫珍尼斯。半途中，她突然被勒令举起双手，蒙上眼睛，卡罗被带到了一个屋子的地窖里。

卡罗清楚记得卡门龙把她身上的衣服脱去，一条鞭子抽打在她的身上。以后每天，卡罗先被毒打一顿，然后吊在门檐上，脚尖仅仅踮到一点点地面。卡罗刚开始还拼命挣扎，卡罗最初的一段时间完全生活在黑暗之中，卡门龙特意用金属做了一个双层头罩和像棺材一样的箱子，她在里面不能吃、喝、听、看。卡门龙是一个虐待狂，他崇拜古代的奴隶社会，长期沉迷于带有暴力倾向的色情文学，他把卡罗当成自己的俘虏，而自己就是奴隶主。从卡罗的身上，他得到了征服感和占有感的满足。

在这个小镇，卡门龙夫妇看起来是极为平凡和不起眼的邻居，他们和平常人一样，白天去上班、购物，晚上回家睡觉。卡门龙在当地的一家木材加工厂工作，他们的邻居评价这是很爱安静的三口之家。但是从来没有人了解这一家子的背景。在邻居的眼里，卡门龙是一个沉默寡言的年轻人，他不善和人交友，只喜欢默默一个人干活。卡门龙几年前毕业

于当地的一所高中，然后在 1973 年遇上了当时只有 15 岁的珍尼斯。珍尼斯患有轻度癫痫病，卡门龙就是看上了她对自己百依百顺的优点。卡门龙认为，只要有男人肯要珍尼斯，珍尼斯一定会为这个男人付出任何代价。

卡门龙疯起来的时候会把卡罗的头按在水里，直至几乎窒息，或者接通电线，或者用手扼她的脖子。而鞭打是每天的家常便饭，有时卡门龙还拍下卡罗的照片，然后在家里冲洗。每当卡门龙折磨卡罗的时候，他就会变得异常兴奋。卡门龙还想出了千奇百怪的主意来实施自己的虐待欲，包括在地下杂志上剪下一份据称是出售灵魂的契约，强迫卡罗签下。他还在卡罗的阴唇上穿了一个洞，说这是他们的“结婚戒指”，并说希望有一天可以和她生孩子。当确定卡罗不会试图逃跑时，卡门龙决定要和卡罗结婚。自此，卡罗有了更多的自由，她可以每天去洗澡、干家务活，甚至允许她出外慢跑，而卡罗每次总是会回来。一些邻居也开始看到了卡罗，他们都以为她是这家的保姆。

1980 年，卡罗甚至可以到外面打工。实际上已被绑架了三年的卡罗这时有许多机会可以逃跑，但是她并没有这样做。卡罗被囚禁了 7 年，直到卡门龙的妻子珍尼斯突然良心发现，加上嫉妒卡罗的“得宠”，帮助她逃离了这个地狱。难以置信的是，卡罗在回到自己的家以后，还一直打电话给卡门龙，他哭着企求她回来，而卡罗向他保证决不起诉他。直到卡门龙的妻子珍尼斯离开了卡门龙，找到了一个心理医生，他们聊了将近 2 个小时，珍尼斯把故事全部说了出来，心理医生报了警。

1984 年 11 月，卡门龙被正式逮捕。在法庭上，主控官描述了卡门龙最喜爱的一部电影，片中讲述了一个虐待狂绑架了一个年轻的姑娘，并把她变成一个顺从的性奴。这个女孩最终变得忠心耿耿，甚至为她的“主人”牺牲了生命。主控官试图以这种戏剧化的形象，向陪审团证明卡门龙如何深受这部电影的影响，而卡罗也和片中的女孩一样，被卡门龙完完全全洗了脑而丧失了个人的意志。此外，压在卡罗身上的是一种无形的恐惧和枷锁，因为害怕报复，所以她一直不敢逃走。

“斯德哥尔摩综合症”是一种非常状态下的非常反应，即当暴力和冲突的强度超过一定限度，被害人对现实的看法将会发生极大的扭曲。出于对罪犯的畏惧，被害人为了转移心理压力，分裂出另外一种思想，把受到伤害（攻击、压迫、禁闭等）当成理所当然的，把受到的施舍（食物、外界消息、甚至生存权利）当成恩惠。如此经过长时间的或短时间的、高浓度的对待，就会把开始对犯人的恨转变为畏，再转变为爱，以减少心理压力。我们都知道：有过死里逃生经历的人往往会对饶他一命的人产生一种强烈的感激之情。同样，身心处于一种高度不稳定状态的被扣人质常常会因为受到恐怖分子的友善待遇而称赞他们，将其认同为自身的“保护者”，而将当局为了赢得大局或政治上的胜利所采取的暂时拒绝恐怖分子的斗争策略，视为是危害了人质自身的生命安全而心怀愤恨。对于恐怖分子来说，他们此时的内心世界也并非一片死水。作为一个人，面对同类的杀戮，他们会不可避免地产生罪责感和悔恨，迫于这种情感的压力，同时也为了急于划清自己与一般罪犯的界限，他们往往自称其行为是出于最纯洁、最高尚的动机，他的确不想伤害或杀死被害人，但为了实现所谓的正义的目的，他不得不这样做。为了使自己的犯罪行为合理化，同时也

为了抚慰自己的良心，恐怖分子便力图淡化、漠视被害人作为“一个人”的存在，而仅仅将其视作实现其目标的工具。因此他们会努力劝告自己及同伙对被害人所遭受的苦难和痛楚视而不见、麻木不仁。

但遗憾的是，恐怖主义分子的心理并非像他们据称或表现得那样坚强或麻木不仁。他们选择恐怖活动只是为了赞成政治影响从而达到目的，而决非选择死亡，因而面对强大的政府势力，与其谈判、僵持的时间越是旷日持久，他们的信心及忍耐力就越会随之下降，孤独感及恐惧感也会随之上升，其“麻木不仁”的良心也会日渐敏感，遇到风吹草动，便会大惊小怪。所以在此时，他们也极为需要交流、需要温情，需要被关注。个别“意志薄弱者”会对被害人的困境表示出少许的同情，“斯德哥尔摩综合症”便会由此产生。实际上，该症是加害方与被害方心理互动的结果，它体现了人们力图从绝望中抓住希望的一种临界状态。该症也往往会随着事过境迁而烟消云散，它具有极强的偶然性和非持久性。

2.“斯德哥尔摩综合症”的危害及利用价值

虽然并非所有的被扣人质都会与恐怖分子发生该症状，因为该症状的产生与否，取决于被害人的个性特点，他们被迫度过的那段经历的性质、周围环境、恐怖分子诉诸暴力的程度以及被监禁时间的长短。许多被害人一般都能依靠自身的力量应付这一事件，虽然会出现焦虑、紧张、惊恐等不良反应。所以说该症状的产生为数很少，它只是一种非常状态下的极端反应。

但鉴于被扣人质可能罹患“斯德哥尔摩综合症”，亦即可能与潜在的求援者和政府出现身心上的隔阂，因此在营救时应极其谨慎小心，尤其是在力图争取人质配合的过程中，对于求援计划的告之与否更须慎而又慎，否则极有可能会因个别人质的告密而带来全盘营救计划的功亏一篑，给全体人质及求援人员带来生命威胁。

被害人与恐怖主义分子之间产生的“斯德哥尔摩综合症”，虽然会给政府的反恐怖主义营救措施带来一定的危害和阻力，但从中也透视出了与恐怖主义分子作斗争的希望和手段，那就是“攻心为上”。“斯德哥尔摩综合症”的产生充分暴露了恐怖主义分子的心理弱点，这就从一方面告诉我们要善于斗争、巧于斗争，最终战胜他们是很有可能的。

对于恐怖分子来说，为了达到其政治目的，他们往往将被害人视作一个纯粹的物体，一种达到目的的工具，而不是犯罪行为本身的目标。可以说，绝大部分恐怖分子与被害人之间并没有什么冲突，这就说明了为什么恐怖分子对于他们认为仅仅是交易工具的被害人不感兴趣，一旦明白抓到的交易物并不理想，如制造麻烦的精神错乱者或需要多加照顾与看护的妇女、儿童，他们便会毫不犹豫地释放这些人质。他们最怕的是与被害人之间进行有血有肉的沟通，最怕暴露自己也有如同常人的情感和恐惧。所以，作为解救方或是被害人恰恰可以利用这一点来达到营救或自救的目的。

恐怖分子越是把被害人看作是人，乃至某个具体的个体，就越是感到难以对他们使用暴力。通常，如果被害人在最初三天内未遭到伤害或杀害，那么，他或她最终不会遭到伤害或杀害的可能性就越来越大。可以这样说，维持作为人的尊严，保持和强化团体的归属感与对他人有用的感觉，当然如果再加上对加害者心理弱点的巧妙利用和攻击，对于战胜恐怖主义分子的恐怖行为，对于人质的获救，将有很大帮助。

三、不良诉讼心理的预防与矫治

1．不良诉讼心理预防、矫治的出发点

诉讼心理具有可知性。不良诉讼心理往往以表情、语言、行为等表现出来。因此，法官不仅应该通晓诉讼心理学理论，学会运用心理学原理解决出现的心理问题，而更要善于透视当事人及其代理人以及证人的心理内核，掌握其诉讼活动的心理特点，拟订矫治对策和方案，营造良好的法庭氛围，保障诉讼活动的顺利进行。此外，还有一个重要内容，就是使当事人通过接受法官的心理治疗，走向社会后仍能正确处理个人与社会整体利益和其他成员间的各种关系，成为一名遵守法律和道德规范的人。

任何心理状态都是相互对立的两极内容按照一定的结构方式进行组合的表现。正如西方的一句名言，“人有一半是魔鬼，一半是仙子”。因此，无论是伟大人物还是凡夫俗子，都无法逃脱性格上的这一优劣组合规律。不良（或称非理性）诉讼心理和行为，大多在对待诉讼、法官、对方当事人以及其他关系与责任上，有意无意地表现出只为我，金钱至上的观念，因此将公正、公平理解为有利于己的态势和结局。这种不良诉讼心理是产生于当事人特定的人格、气质、社会地位、理想、观念等固有心理品质之上，要消除并非易事。有许多学者从人性善恶的角度进行研究。法官不宜对任何当事人下性善或恶的结论，而只能评价其现实行为及其动机、目的是否合法，是否具有社会危害性，是否损害了对方当事人的合法权利和利益，以及应承担责任、履行义务。

2．预防与矫治的原则

预防是指在诉讼开始、进行中和结束后，法官要注意在每一个可能引发当事人及其他当事人诉讼主体不良诉讼心理的环节上采取防范措施，使其情感、态度、动机、目的及行为沿着规范及理性的方向发展。预防指对已经发现的不良诉讼心理状态和反应，及时予以疏导，消除紧张情绪和心理压力，化解心理矛盾，使其放弃非理性、不合法的诉讼愿望，将争讼着眼点放在竞争与协调相结合，权利与义务相对等的基础上来。因此，这是一项具有较强艺术性和智能性的工作，需要遵循一系列的原则。

（1）认知为先的原则

正确的认知是从事一切社会活动的前提。当事人在心理上存在的种种偏差和误区，大多是由于其对公正的诉讼缺乏了解和深刻认识的缘故。当事人的诉讼心理和行为的理性和规范，是对有关诉讼和其他社会规范的法律及道德准则正确认识和理解的结果。当事人在诉讼中需要认知的内容非常广泛，其中实体法和程序法的原则和具体规定是当事人认知的主要内容。有许多当事人由于文化和法律素质不高，不知道运用心理学的基本原理和法律的角度分析对方的行为和心态，从而有效地进行诉讼，争取诉讼的最佳效果。因此，法官在引导当事人的时候重点要做好以下几点工作：第一，告知诉讼权利和义务，特别是要当事人明白权利的不可侵犯性与义务的一致性，了解诉讼中各方当事人的平等性。第二，告知责任与后果。诉讼中的权利往往是责任，这种责任与后果是市场经济规律的反映和市场主体意志自由的必然产物。第三，告知消除心理矛盾的方法，为当事人自觉调适心理状态

提供帮助。

（2）因人施教的原则

对不同的当事人要用不同的方法。有的当事人因为文化层次较低，因此对诉讼中的一系列问题缺乏认识；有的纯粹是心理素质的问题，如易怒紧张等；有的在于受到对方伤害后造成心理伤痕。另外，当事人的不同身份、不同社会角色会使其在诉讼心理上表现出这样那样的不良倾向。因此，要根据不同情况进行诉讼前、诉讼中和诉讼后的适时预防和引导。

（3）情感沟通的原则

人是感情动物，因此处理与人的感情有关的纠纷争议，消除此类当事人的不良诉讼心理倾向和心理矛盾，必须以情感沟通为切入点。当事人的情感反映常常不是从法而是从道德、伦理、情谊等方面出发的，同时他们的头脑中还有对善、恶、美、丑的不同评价标准，从而使得诉讼中的法理与情理会出现不相一致的情况。法官在分析是非曲直后，应当肯定其正当、合理部分，以此为突破口，解决当事人头脑中形成的道德准则与法律原则的冲突，力争公正合理地处理纠纷争议及消除不良诉讼心理的相关问题。

（4）开明法制原则

法律制度本身为规范社会行为，矫治心理偏颇而制定的，所以它必须是开明的。法制的开明在诉讼程序运行中的体现，主要是法官的公正观念和实现公正的水平。如果审判公开力度不够，当事人的诉讼权利保障不够充分有效，诉讼行为如审判行为的规范化程度不够高的话，都会导致不良诉讼心理产生。因此，公开透明的法制和审判机制完备的话，就使当事人产生真正的对法律的信仰，克服不良诉讼心理，保证诉讼各个环节的顺利进行。

3．预防和矫治的具体方法和艺术

（1）角色形象效应

法官自身的形象是影响法庭心理氛围的重要因素。当事人会从法官的言行举止中分析、揣摩其办案水平、人格品质、工作作风，产生积极或消极的心理反映。因此运用形象效应法，对当事人施以心理影响，是当事人对法官产生权威效应和公正效应，促进不良诉讼心理改善，使之更多地趋向理性化的重要因素。

（2）法庭氛围因素

法庭中的某些不协调可以诱发或加固不良诉讼心理的重要因素，协调庄严的环境可以使当事人体会到诉讼的严肃性和民主性，让人既畅所欲言，又不随心所欲；既为胜诉而争，又不对维护非法利益抱有过多幻想。

（3）正面引导

法官应当在诉讼开始或进行中，告诉当事人所享有的权利，告诉其正确行使诉讼权利是实现实体权利所需要的。以此调动当事人举证、质证、辩论的积极性，消除认识误区。特别是要向当事人明示责任，指明不举证、伪证等不良诉讼心理引起的责任及后果。

（4）案例分析

针对诉讼中当事人的心理特点，选择适当案例，通过分析，让当事人明白何为不良诉讼心理和行为，以及由此导致的后果。只有这样，才可能在当事人心中产生共鸣或震动。最终使当事人从中感悟到抱有某种不良动机、心态或者某种不当行为显然是不可取的，发

现自己的心理缺陷，并设法予以弥补和克服，直面现实，摆正位置，转变诉讼态度，理性的对待诉讼活动和对方当事人。

（5）尊重感情

从某种意义上来说，诉讼也是有感而发。当事人往往带着强烈的情绪、情感和某种愿望求助于法律。当事人有自己的人格，而情感特征就是人格的一个重要组成部分，它需要别人的理解和尊重，包括法官的尊重。因此，采取依法公断之外，尊重人格和情感是非常可取的方法。

（6）沟通意见

意见沟通是民主原则的体现。法官与当事人的意见沟通是仅仅限于对案件事实定性和责任的分担问题上的看法，一般不应该涉及对另一方当事人的人格、情感的评价。意见沟通方法在诉讼调解中十分常见，这样的方法是顺应了各类诉讼中当事人意思自治原则，和法官矫治不良诉讼心理之必要。

总之，矫治和预防各类不良诉讼心理是一项具有艺术性和智力性的活动，要综合运用各种方法，把握有关各方的心理特点，才能取得预期的效果。

四、证人证言心理

1．证人

在民事，刑事或行政诉讼中，所谓证人是指受当事人调查和人民法院询问或传唤到庭作证的人。《民事诉讼法》第 70 条规定：“凡是知道案件情况的单位和个人，都有义务出庭作证。有关单位的负责人应当支持证人作证”。“不能正确表达意志的人，不能作证。”综合相关规定，证人的诉讼权利包括：有使用本民族语言文字提供证词的权利；有要求宣读、查阅、补充、更正自己证言笔录的权利；有因作证而耽误工作请求给予适当补偿或报酬的权利；有请求人民法院保障人身及财产安全的权利。证人的义务包括：按时出庭的义务；如实向法庭陈述并回答质询的义务；保守国家机密的义务。

证人证言是诉讼中广泛采用的一种证据形式。一切刑事、民事或行政法律关系的发生、变更、消灭都不是在真空中形成的，总是为周围的人所察觉或了解，这就为证人证言提供了客观基础。诉讼中作为证据的证人证言，是指证人就了解的案件事实向法庭所做的陈述。包括口头和文字陈述，但以口头陈述为主。把握证人证言需要注意以下几点：第一，证人所提供的证言，应当是他所耳闻目睹的对案件有意义的客观情况，只要将这些客观事实陈述清楚即可，无须做主观上的评价，也不必对可能发生的情况进行推测和想象。

第二，证人所陈述的客观事实，应是自己亲身所见所闻，如果是别人看到或听到后转告的，则必须说明来源，对于说不出来源或道听途说的，不能作为证人证实的内容。

第三，对证人证言既不能轻信也不可轻易否定，必须进行认真的审查核实，未经审查核实，不能作为定案的根据。从心理学意义上来说，证言是证人对所感受的客观信息刺激所做的反映，既受到客观事物复杂性的影响，又受证人主观世界的制约，因而证言情况十分复杂，真假交错，进行认真的审查核实是十分必要的。

2．证人的心理要求

作为证人至少要有正常的心理功能。在这方面包含极为广泛的内容，有感觉、知觉、记忆、陈述、思维方面的；也有气质、能力、性格等个性特征方面的。但总体上说，感知、记忆、陈述三方面能力的正常，是对证人最基本的心理要求。

第一，正常的感知能力。证人证言的客观基础是对案件客观情况的感知。因为感知是一切心理活动的前提，没有感知就谈不上记忆，陈述也就成了无源之水。证人要保持正常的感知能力，除了自身感知器官等生理方面正常外，还与当时的心理状态——情绪、态度、兴趣等有关。比如，我们常发现在许多时候，对同一事物不同的人有不同的感知，甚至同一个人在不同的时间对同一事物也有不同的感知。研究表明，人的感知能力存在明显的个体差异，即便是诚实的人，由于感知能力的差异，其证言也并非完全可靠。

第二，正常的记忆力。证人的诉讼地位及证言的性质决定了他们必须具有正常的记忆能力。虽然不能要求证人做到过目不忘，但一般人所具有的起码的记忆力是必须具备的。有明显记忆障碍的人，由于难以再现过去经历的事情，显然就不能充当证人的角色。人的记忆力有个体差异，也有记忆内容上的差异。如有的人善于记人名，有的人善于记地名，有的人善于记日期、数字，有的人善于形象记忆，有的善于逻辑记忆。证人对案件事实的记忆除了受个人记忆类型的影响之外，还受个人兴趣等因素的影响，即对自己感兴趣的事情，符合自己口味的事情记得比较好，回忆起来比较容易。实验表明，商店店员由于任务是向顾客销售商品，至于具体由哪位顾客来买则不一定感兴趣，他们不大可能把哪位顾客光顾商店作为识记的对象。此外，从社会学的角度讲，人们对于自己熟悉的人，对于自己同属于某一社会团体的人感兴趣、较为关注。因此，这些人也比较容易成为识记的对象，并且被记得更为牢固。

第三，正常的陈述能力。证人健全的陈述能力是使其证言具有证明效力不可缺少的条件。首先证人要正确领会询问人员的提问，根据要求有选择的把自己知道的情况向询问人员提供。证人的领会能力主要受文化知识、生活经验和当时心理状态的影响。文化水平低，对语言的理解能力差；生活经验少，对问话中涉及的事件、人物等难以认识和领悟；询问时如果处于十分消极的心理状态下，如心情郁闷或情绪波动等，也会影响对提问的正确领会。

一般来说，证人的陈述能力分为口头陈述和书面陈述能力两种。口头陈述能力在不同的个体身上存在一定的差异。由于文化水平、生活环境及个人性格的影响，可能会使证人在说话的措辞、语速、语调等方面表现出差异。如有的擅长辞令，有的言语木讷；有的语言精练，有的讲话啰嗦。书面陈述能力是用文字表达个人意思的能力，它要求证人具有一定的文化知识和书写能力。人与人在文字表达上也表现出很大的差异。

在实际诉讼活动中，有陈述能力的证人在作证时，未必都能准确、有效的进行陈述。有的人陈述能力较差，他们就难以将自己想要表达的观点陈述出来。因此，询问人员在询问时就应该给以必要的启发，采用适当的提问形式，引导他们陈述。

3．影响证言准确性的心理因素

证言实质上可以看作是证人心理活动对外的一种表现形式，势必受到证人心理因素的影响和调节。从证人证言的形成过程来看，都要经历感知、记忆、陈述三个阶段。在此过

程中，由于受到主客观因素的制约和影响，导致证人感知不清晰、记忆不完全甚至错误，进而导致陈述不能或者陈述的内容不可靠。这三个阶段是紧密联系的，任何一个环节的错误均可能导致证言失实或者不能提供证言。因此，证人正常的感知、记忆、陈述能力，是证言可靠的最基本心理要求。

民事案件和刑事案件有着本质的区别，在民事案件中被告人与原告人的诉讼地位完全相同。因此，两种诉讼中的证人也会有不同的心理表现，民事证人证言的准确性除了受感知能力、记忆能力、陈述能力等基本心理条件制约外，还受到下列诸多心理因素的影响。

（1）道德感和法律意识

证人出庭作证，不仅是法定义务，也是道德上的要求。证人只有具备了起码的诸如正义感、善恶感、美丑感等，才能以积极的态度配合并提供真实可靠的证言。反之，则可能不与配合，消极对待，甚至受到来自案件当事人的收买、利诱而故意作伪证。司法实践中，常有一些缺乏正确法律意识的人，出于个人私利或碍于情面，不能抵挡当事人的拉拢与诱惑，向法庭提供虚假证言，干扰了法庭的审判活动。

（2）证人与当事人的人际关系

在司法实践中，证人一般都与原、被告相识，大多数是原、被告的同事、邻居、老相识等。这不可避免地影响到证人证言的准确性。研究表明，在促使证人作证的动机中，证人与当事人之间的密切关系是一个很有影响力的因素，特别是那些道德和法律意识较低的人，在决定作证时考虑更多的不是维护社会正义而是人际关系因素。

当证人与原、被告双方在感情上没有明显的亲疏，都比较密切的时候，证人常常处于左右为难的境地。在这样的心态下，有的证人会抱着“和稀泥”的折衷态度来作证。这样证言的准确性就必然会受到影响。

当证人与原、被告的关系一密一疏时，为了使与自己关系密切的当事人胜诉，便会隐瞒对其不利的证言，提供有利的证言，有的还可能编造虚假证言或者提供伪证而陷害对方当事人。

（3）偏见

偏见是指对他人所持有的一种不公平、不合理的消极否定的态度。如白人对黑人等有色人种的偏见，正常人对残疾人的偏见等。产生偏见的原因是人总是把自己的观察和自己原先对于人或事物存在的片面之见掺和在一起。在民事诉讼中，证人与原被告在大多数情况下是认识的，彼此之间可能相当友好，也可能有一定矛盾存在。于是，偏见就容易产生，从而影响证言的准确性。

（4）暗示

暗示是采用含蓄的方式，通过语言的、行动等刺激手段对他人的心理和行为发生影响。暗示靠对方不假思索地接受，不需要讲道理。暗示可以分为符号、言语、行动、表情等方式。例如，商店橱窗里摆放的模特儿是对人的一种符号暗示；看到许多人排队购物，对人形成一种行为暗示；某人在公开场合看短信后独自发笑，对人形成一种表情暗示；某人对自己买的东西赞不绝口则是一种言语暗示。

在民事诉讼中，司法人员及有关专业人员对案件的看法及倾向，容易使证人受到暗示而改变自己先前的证言；从众心理会使持不同看法的个别证人动摇或改变自己原有的看法

而符合多数人的证言；缺乏独立性的人、年幼的人比较容易受到他人的暗示；一个对案件情况缺乏相关知识和经验的人，容易接受有知识经验的人的暗示而符合其对案件的看法；自己对案件情况感知模棱两可，在回忆案件情况时出现障碍，就容易接受询问人员或其他证人的暗示。

在所有的暗示中，向证人暗示应如实陈述属于积极暗示，可以用来转变证人的消极作证心理；向证人暗示应如何陈述则属于消极暗示，在询问人员对案情的判断不准或有错误时会出现。其实，即使询问人员对案件的判断是正确的，也不应该把自己的判断向证人做任何暗示。在民事诉讼过程中，办案人员应巧妙运用积极暗示，使证人提供真实可靠的证言；力图避免使用消极暗示，以防证人提供不实甚至虚假证言而影响诉讼活动的正常进行。

4．伪证心理

伪证是指证人故意作出虚假的证言，意图在于使一方当事人获利而使另一方受到损失。它是证人作证时的一种消极心态的表现。它造成询问人员对案件情况作出错误判断，进而影响对案件的公正处理。在民事诉讼中，伪证主要有捏造事实、隐瞒真相、夸大实情、颠倒是非等形式。在实践当中往往是相互交叉出现的，表现为既捏造又夸大，颠倒中有隐瞒，都是出于达到作伪证的目的。

在诉讼中，证人作伪证的心理动机复杂，形式多样，简单说来有下列主要心理原因起作用：一是为了庇护或者陷害当事人；二是出于同情当事人；三是受当事人的威胁；四是因为贪图利益而被当事人收买；五是为了摆脱频繁的询问与纠缠而违心地按照询问者的意图陈述。

既然伪证是一种客观的存在，就需要研究如何识别伪证的问题。瑞士心理学家荣格曾经从心理学角度研究过证人作证问题。研究表明，诚实作证的人大多理直气壮，语言流畅；而做伪证的人在回答问题时，则语无伦次，含糊其辞。荣格认为，言语对答的快与慢，与心理状态有关，特别与情绪障碍关系密切。如果利用一定的词语作用与证人，证人就可能因为情绪紧张而拖延时间，反应迟缓。据此，荣格提出进行联想反映时间的测验以了解证人是否作伪证。因为证人作伪证时的异常情绪变化可以通过对他的某些外显行为及生理活动的系列变化的观察和测量而发现。这是根据心理状态影响人的行为的理论去判断伪证的一个先例。

五、民事调解中的心理学方法和策略

了解当事人在整个纠纷中所表现出的个性心理特征，并有针对性地采取一些心理学的方法和策略，对于取得调解的成功是非常重要的。

1．知己知彼，百战不殆

“知己知彼，百战不殆”。要想进行成功调解，在调解之前，必先收集该纠纷的有关信息，了解纠纷的性质、起因和经过，了解双方当事人的个性，把准当事人认识误区的问题症结。这个过程是调解的基础环节，否则盲目介入，不但不容易搞好调解工作，反而会因对整个过程和当事人的情况缺乏了解，而使调解工作陷入被动，甚至恶化。在全面了解的

基础上，调解人员就能够有能力驾驭整个调解过程，应付可能出现的各种僵化局面，使调解工作进展得比较顺利。

2．晓之以理，动之以情

心理学的研究证明，冲动性情绪直接导致意识范围狭窄甚至理性损失，极易作出违规违纪的行为。若遇上此种情况，调解人员首先就应稳定当事人的情绪，促进其理性的回归。可在以下几个方面作出努力：第一，倾听当事人的心声，让其倾吐心中的压抑、不满和愤怒；也可以在调解人员的主持下，让被侵权的一方当事人倾吐和宣泄，使其不满情绪得以释放。需要注意的是应把握一个度的问题，不能把宣泄搞成无休无止的控诉，防止失去控制。第二，面对当事人的语言冲动和过激行为，保持冷静的态度对调解人员来说是十分必要的。在一方当事人情绪激动的情况下，要设法使另一方保持克制，避免激化冲突。第三，有时候双方当事人可能出现不够理智的情况，甚至互相攻击、谩骂，导致矛盾激化、冲突加剧，这时应该设法把当事人隔离开来，待双方恢复理智后再进一步开展调解。第四，调解人员对于有的当事人无理取闹严重的，应该指出凡事要把握一个度，超过一定的度的范围达到违法的程度是要承担法律责任的，说明法律对大家是一样的，不因为谁闹得厉害就对谁有利，抱着“会哭的娃有奶吃”的念头无理取闹是适得其反的。第五，在调解过程中，对纷争的当事人要恰当地用真诚的感情去关心和感化他们，热情接待，理解他们内心深处的痛苦。这样的真诚会赢得当事人对调解人员的理解和尊敬，使调解工作在比较缓和的气氛中进行，利于矛盾的化解和调解的成功。

3．因人而异，灵活多样

心理学研究表明，不同气质类型的人心理活动的速度、强度和灵活性等方面表现不同，不同气质的人对人对事的情感体验、反应速度及行为外显性都有较为明显的差异。具体表现为：胆汁质型当事人情绪外露，语言直爽。对他们宜采用冷处理法、感化法，注意说明道理，分析利害关系，不可拖泥带水。多血质型当事人处世比较圆滑，能言善辩。对他们要从多个角度进行分析，用直陈法或喻理法启发他们的思维，对有的无理取闹要指出其行为的危害性，决不能姑息迁就。粘液质型当事人情绪和想法一般很少外露，处世比较稳重，已经形成的观点不容易改变。调解中应采用换位思考法和迂回说理法，把道理讲得到位透彻，不可急于求成。抑郁质型的当事人性格敏感，思维比较狭窄，爱钻“牛角尖”。调解人员应该多用感化、换位、暗示法等，避免运用容易激怒对方的措辞强烈的语言。

4．恰当选择调解地点，运用“他人效用”

在什么样的环境下进行调解也很重要，因为不同的环境对人带来的情感体验是有较大差异的，地点的选择要为调解的目的服务。纠纷现场和纠纷当事人的家庭都不适宜用作调解现场。阴暗、拥挤的地方容易使人产生压抑感。要尽可能地选择宽敞、明亮的地方作为调解场所。人们对于自己认可的权威人物的观点比较容易接受，因此请双方都熟悉和认可的德高望重的权威人物进行调解往往可以收到比较理想的效果。

在人际交往中往往容易接受和自己的立场观点相同或接近的人所传递的信息或观点。所以调解人员应该通过与当事人关系密切的亲朋好友来做当事人的工作，这样更容易使当事人接受调解人员的观点，从而使调解工作得以比较顺利地进行。

第十四章　心理学原理在环境领域中的应用

“入乡随俗”，“一方水土养育一方人”，“我们塑造了环境，而环境又塑造了我们”……这些话都说明了环境与人们行为之间的相互关系。环境心理学正是研究人类行为与环境之间相互关系的一门交叉学科。这里所指的环境，包括物理环境（自然环境、人工环境）和社会环境。由于人既是物理环境中的人，也是社会环境中的人，因此环境心理学既研究物理—心理过程，也研究心理—社会过程。目前，环境心理学尚未形成严密的知识体系，但现代环境对心理的影响作用已越来越引起人们的重视，也取得了不少研究成果。这类研究成果集中反映在以下两个方面：影响心理的环境因素和以人为本的环境设计。

第一节　影响心理的环境要素

人类在适应社会、推动社会发展的同时，自身的环境正发生着急剧的变化，而变化了的环境对人的心理与行为正在产生日益深刻的影响。对此，环境心理学家正予以密切关注。对心理影响较大的物理环境因素主要包括空气污染、噪声、拥挤、气象和个人空间等；社会环境因素主要包括文化、科技等。

一、空气污染

空气污染使我们居住的城市变成了有害于身心健康的场所。汽车尾气、煤烟、工业废气、餐馆、街头烧烤以及室内污染是空气污染的主要来源。目前，由于工厂和车辆排放的大量废气使空气质量急剧变坏，空气中已含有大量煤粉尘、一氧化碳、二氧化碳、二氧化氮、二氧化硫、硫化氢和氨等。被污染的空气直接影响人的视觉和呼吸系统，引发各种眼病和呼吸道发炎，严重的会发展为肺癌。尤其是老年人在严重的空气污染中特别容易受到伤害，其发病率和残废率与日俱增。此外，由于天空景色变得灰暗模糊，使人心情压抑或对空气质量感到忧虑。在某些空气质量严重污染的国家或地区，还经常发布“空气污染警报”，要求老年人和患有呼吸系统疾病的病人在家里呆留，不要外出运动和散步，而那些性格活泼、好动的市民经常会抱怨，从而心情变得很坏，还会感到无聊、疲乏、倦怠和精神不振。可见，人对空气污染的知觉以及空气污染对人们行为的影响已成为影响身心健康的重要因素。

根据国家环保局的统一规定，我国空气质量（或空气污染程度）按空气污染指数（API）的值分为五级：一级的 API 值是 0～50，空气质量为优；二级的 API 值是 51～100，空气质量为良；三级的 API 值是 101～200，空气质量为轻度污染；四级的 API 值是 201～300，

空气质量为中度污染，此时，一般人群可能出现眼睛不适、气喘、咳嗽、痰多等症状，敏感人群则有明显反应；五级的 API 值大于 300，空气质量为重度污染，此时健康人群也会出现明显症状，活动耐力降低，可能会提前出现某些疾病，应避免户外活动。

二、噪声

目前，噪声也被看作是环境污染之一，受人们普遍关注。传统的噪声环境主要指工厂的车间，然而随着现代城市的发展，整个城市的中心区域已成了噪声的污染源。环境噪声对人的心理影响究竟有多大？如何克服噪声对人的影响作用，保持一个能使人正常生活的环境？环境心理学已作了不少研究，并取得了许多研究成果。

人耳能听到的声音频率约为 20～20 000Hz。声音的强度对人的身心有明显的影响。人们将被测的声音强度与人耳刚刚能听到的声音强度之比值，取以 10 为底的对数后所得到的数值来量度该声音的大小，称为声强级，单位为贝尔（Bel）。而 1/10 贝尔则称为分贝（dB）。在噪声控制工程中，要使声音的客观物理量和人耳主观感受近似取得一致。由此，在测量声音的仪器——声级计中，为模拟人耳的听觉特性，用了 A、B、C 三条计权网络，每条网络对接收到的声音按不同的频段有一定的衰减。声级计的读数称为声级，单位也是分贝。通常人们用 A 网络测得的声级来代表噪声的大小，称 A 声级，记作分贝（A）或 dB（A），而环境噪声往往用等效连续 A 声级（对时间进行平均的 A 声级）来表示。几种我们熟知声源的 A 声级如表 14-1 所示。不同大小的声音常常引起不同的身心反应，当周围的声音在 30dB（A）～40dB（A）时，人感到安静、舒服、思维敏捷；当声音超过 90dB（A）时，人就会感到烦躁；声音达到 130dB（A）时，人耳鼓膜因受剧烈振动而感到疼痛；声音达 160dB（A）时，鼓膜将穿孔；声音如至 170dB（A），会出现“强音致死”现象。

表 14-1　几种熟悉声源的 A 声级

声　源	A 声级/dB（A）
喷气机（低空）	150
摇滚乐	140
地铁（离地面 20 米）	100
繁忙汽车道	80
普通谈话	60
清静的办公室	40
耳语	20

强烈而持久的嘈杂声源更容易引起有害的身心变化。据研究，长期处在强噪声中会减弱人的听觉辨别力。游戏房的工作人员和整天在马达轰响的厂房里工作的工人，其听觉辨别力明显弱于一般人。因此，为了保护环境，使人们免受噪声的干扰，保持良好的学习、工作、生活环境，我国制定了城市区域环境噪声标准（用等效连续 A 声级表示），如表 14-2 所示。

表 14-2　我国城市区域环境噪声标准

适 用 区 域	昼间[dB（A）]	夜间[dB（A）]
特别住宅区	45	35
居民文教区	50	40
一类混合区	55	45
商业中心，二类混合区	60	50
工业集中区	65	55
交通干线道路两侧	70	55

在工厂实地研究表明，如在 85dB（A）噪声下工作的人，30 年后的耳聋发病率大约是 8%；在 90dB（A）下工作是 20%；在 95dB（A）下工作则高达 30%。70dB（A）的噪声会使人感到不舒服，但不会引起耳聋。我国的《工业企业噪声卫生标准》中对新建、扩建、改建的企业噪声限制为 85dB(A)，对暂时达不到此标准的老企业最高噪声限制为 90dB(A)，同时规定每增加 3dB（A），工作时间减半。这就是说，对新建企业若车间噪声为 88dB（A），则每天只允许工作 4 小时；若噪声为 91dB（A），则只能工作 2 小时；到达 94dB（A）时，工作时间就缩短成 1 小时了。

噪声除引起听觉损害外，对神经系统、心血管、消化及其他系统也有不良影响。噪声通过听觉器官到达大脑皮层和植物神经系统（丘脑下部），会引起一系列反应。人长期接触噪声后，会发生头痛、头晕、耳鸣、心悸以及睡眠障碍等症状，直接影响工作与学习。在噪声作用下，心血管系统的反应主要表现在血压和心率改变。有人发现在 85dB 的交通噪声环境下 7 小时，某些生代指标会发生明显变化，如尿中肾上腺素和环腺苷酸的含量会增高，尿与血清中镁、蛋白质和胆固醇含量也会增高，红细胞中钠和肽原酶活性会降低等。

强噪声还会对人的视觉产生影响，它使色觉与色视野产生异常，如蓝绿光的视野增大，金红色光的视野减小；降低视力的清晰稳定性；使视网膜锥体细胞的光感受性降低，使识别弱光的反应时延长。有人发现在 800Hz、3kW 的强声作用下，眼失去调焦能力。高功率为 5～8kW 时，人对骨骼肌失去控制作用，即产生瘫痪，并伴随产生记忆力丧失，面部无表情，颚肌松弛、颚下垂。如把手指并起来放在 3～19kHz、2kW 的强声场中会产生烧灼感，量得的温度可达 45℃。正因为噪声会对人产生很大的影响，第二次世界大战时法西斯分子甚至用噪声刑来残害为和平而战的战士。

笔者从 1968 年起在一家织布厂工作了近 10 年，至今仍与当年的同事们保持联系，30 余年的观察与了解使笔者深感噪声危害的严重性。该织布厂的布机车间噪声可达 110dB 以上，凡怀孕后一直坚持在布机车间工作至生育的女工，她们的子女至今没有一人考取大学，而当初被认为“娇生惯养、无病呻吟”的人，往往以病假、换工作等形式躲避了怀孕期间噪声对腹中胎儿的影响，这些孩子长大后，不少人考取了重点中学与大学。同一位母亲所生的两个孩子中，不受噪声影响的孩子其学业与事业要远超过受到影响的那一个孩子。

强噪声也能影响人的意识状态，使注意力难以集中，这在一定程度上以情绪变化为中介。在嘈杂的环境中，人容易烦恼、急躁、不耐心，致使学生无法静心阅读，致使工人因

注意力分散而降低工作效率、产品质量出差错或造成工伤事故。强噪声还能强烈地影响人的精神状态，形成各种精神病。

可见，尽管人适应噪声的能力很强、速度也很快，但噪声对心理的有害作用是客观存在的。有人作过统计，演奏现代音乐的乐队中，大于 70%的成员有严重的神经过敏，60%的人长期有急躁症状，22%的人有不同程度的消沉、失眠、头疼和腹泻，少数人还患有心脏病或阳痿。而长期沉浸在嘈杂的现代音乐之中的家庭，其成员由于心情急躁而经常争吵。

三、拥挤

拥挤有两种含义：一是指感觉上的心理状态，即没有充足空间而受束缚所产生的消极情绪；二是指人均所占有的空间量。

关于拥挤，既有的认识并不一致。有人认为，过度拥挤对人的身心会产生深远影响，会导致紧张、应激和青少年犯罪行为，也会产生高生育率和高死亡率。而有人则持相反观点，认为“虽然拥挤很不舒适，而且人们都不喜欢拥挤，但不能证明它是病态行为的一个原因。”然而，以白鼠为材料的动物实验却表明，拥挤的影响不可忽视。在过分拥挤的环境中生长的白鼠死亡率很高，攻击行为加剧，性行为异常，生育率明显降低。当然，动物实验结果不能简单地运用于人类，但拥挤由于破坏了领域与空间的需要，从而扰乱了正常行为，对人的影响显然是不可忽视的。

出于伦理道德的考虑，不能把人长期置于拥挤条件下实验，而短时拥挤实验则显示：（1）人在高密度和高温实验条件下，实验者对陌生人会持敌视态度；（2）表现出更多的攻击性迹象（适用男性）；（3）模拟审讯中发出苛刻言辞（适用男性）；（4）几乎不与他人发生相互作用；（5）表现出增高焦虑的迹象。

有人对美国某些高密度人口城市的观察也表明：大城市有不少人相当粗野，缺乏体谅与教养；不少人比较孤僻与缄默寡言，缺乏乡村人那种乐意向陌生人微笑的姿态；在他人偶遇危难事件时，路人或邻居不会帮助遇害者；城市中的犯罪率高居不下，还经常发生故意破坏文化艺术的行为；城市中心理疾病的发生率远比郊外高得多。诸如此类现象的存在尽管不能完全归因于拥挤所致，但也不能否认与拥挤有关。

四、气象

气象变化虽然受客观规律所制约，然而由于人类对自然界直接或间接的改造作用，致使人类生活的气象环境已发生了巨大变化。这种变化反过来不仅深刻地影响着人类的工作与生活，而且严重地影响着人类的心理状态。

目前，周期性出现的暖洋流已使海区水温上升了 3℃～6℃，形成了大家熟知的厄尔尼诺现象。厄尔尼诺现象引起了忧郁症患者增多，精神病发病率上升，交通事故增加。有利的气象条件，如合适的气流、气温、湿度、光照等，可以使人精神振奋；不利的气象条件

则相反。有人预测未来 100 年地球的平均气温将上升 2℃～5℃，这将会导致更多的人出现心理反常。

在高纬度地区，冬天日照时间较短，有些人会因此产生季节性忧郁症。为此曾有人在帽沿下装一小日光灯管，每天戴 3 小时，以消除此症状。不仅太阳与地球的相对位置变化会对人产生影响，甚至地球、月亮、太阳三者之间的运动而造成的月相变化也会产生意想不到的结果。有人经过研究后得出如下结论——满月时纵火案与凶杀案都呈上升趋势。

五、个人空间

美国心理学家罗伯特•索默认为，人都需要一个把自己圈住的心理上的空间，该空间就像一个无形的“气泡”，随着身体的移动而移动，为个人所占有。这种由个人占有的无形的心理上的“气泡”即为“个人空间”（personal space），也叫“身体缓冲区”（body buffer zone）。

生活中，人需从环境中割据一定空间为己占有的现象是常见的。如果有人太靠近我们，我们便会感到不愉快，并避而远之。例如，一条长凳的一端已坐着一个陌生人在看书，你往往会选择长凳的另一端坐下，与陌生人保持一定距离。如果你靠近陌生人坐下，也许陌生人会主动挪动一下身子，与你保持一定的空间距离。如陌生人是异性，二人相隔的空间距离会更大。同样，当一家人外出时，譬如到了海滩上，他们每每会占据一块临时性领地。每一块领地都有其特有的标志，如一把大伞、一块地毯等，以此占有一定的空间。人际间这种细微的行为反应说明，人确实有一种试图维护自己应有空间的需要。

人际交往中，个人空间表现为人际距离（interpersonal distance）。一旦陌生的交往对象未被允许进入了你心理上所设定的人际距离之内，你往往会作出两种本能性反应：一是觉醒反应，同时引起焦虑和不安，会产生不自然动作，如眨眼的次数增加；二是阻挡反应，身心处于应激状态，并摆出应付情景，保护自身的姿态，如挺直身子，展开两肘，避开视线接触等。如阻挡反应无效，自己设定的人际距离进一步受到威胁，就可能发生人际冲突，或因一方主动退避而平息。

人际距离是交往者心理上的需要，这种需要说明人尽管都有交往动机，通常并不拒绝与他人交往，但正常的交往应在人际距离保持完整、不受侵犯的前提下进行。所以，人际交往中随意闯入对方心理上的人际距离是失礼的，往往会引起对方的反感，尤其在异性交往中，彼此之间的人际距离更应严格把握。当然，由于人际距离是个人设定的心理上的间距，因人而异，他人很难准确把握。为此，爱德华•赫尔（Hall E.）博士对人际距离进行系统研究后，根据交往双方的人际关系以及所处情景，提出了四种常人应恪守的人际距离，即亲密距离、个人距离、私交距离和公共距离。

亲密距离大致为 0～0.45m。亲密距离内的交往一般为知心朋友，异性之间仅限于夫妻和情人之间。亲密距离说明双方有一个很好的亲密关系，当然在拥挤的公共汽车上属例外情况。这个小于 0.45m 的距离极大地促进了双方的感觉输入，彼此的视觉、嗅觉，自人体的热量、声音、气味和呼吸都卷入了这一亲密关系之中。往往把小于 0.15m 的距离称为近

程亲密距离，这个距离实际上就是爱抚、安慰、保护的距离；而可以握手或接触对方的距离（约 0.15m～0.45m）便称为远程亲密距离。

近程个人距离是可以用自己的手足向他人挑衅的距离，大约为 0.45m～0.75m；远程个人距离是可以交谈，可以传递自己的关心，能清楚地看到对方细小表情的距离，约为 0.75m～1.20m，这是一个具有代表性的距离。平时，我们与朋友（多为近程）与同事（多为远程）交谈一般都使用个人距离。在这个距离里，由于空间上的接近，人际沟通比较容易。

社交距离主要见于商业及事务性活动。近程社交距离约在 1.20m～2.10m 之间，在这个距离内可以与同事们一起工作以及从事社会交往等；远程社交距离约在 2.10m～3.60m 之间，距离的变化形成了相互隔离、遮挡，因此在这个距离内即使在人的面前继续工作，也不致感到没有礼貌。

使用公共距离的场合一般都较正规，如公共演说等。在这种距离里，人际沟通很难一时建成，但它却为以后的人际沟通提供了基础。近程公共距离大约是 3.60m～7.50m 之间，在这个距离，人受到威胁时就能够采取逃跑或防卫行动。远程公共距离是指大于 7.50m 的距离，可以说公开的活动基本上是在这个距离进行的。如果在这样的距离用普通的声音说话时，个体细致的语言差别就难以掌握，对面部表情的细致变化也难以识别。因此，在演说时，演说者往往需要采用一些适合这一距离，又能为听众所接受的方法，比如，缓慢而清楚地说，运用姿势，甚至扯开嗓子喊等。

诚然，对于个人空间和人际距离的把握并不能机械地理解。事实上，不同的人在交往中所需的个人空间会有所不同，同一个人在不同的心理状态下所需的个人空间也会有所变化，还有文化背景、社会地位、性格特征、环境场合等都会在不同程度上影响人所需要的个人空间。一般认为，地位尊贵的人往往需要较大的空间，总会有意地与下属保持一定距离；性格开朗的人比性格内向、孤僻自守的人更喜欢接近他人，因而他们所需要的个人空间相对较小；一个人心情舒畅时，个人空间会相应收缩，允许别人靠得近些；而闷闷不乐时，个人空间则会相应放大，即使亲密朋友也不允许靠得太近。在电梯、会场、公共汽车、拥挤的地铁及其他公共场合，由于无法满足自己所需的空间距离，因而每人只得将所需的个人空间大大收缩。即使如此，每个人仍有一定的空间需要。如果周围的人紧贴着自己，有人也会感到不满，甚至作出阻挡反应，将两肘展开，不允许他人紧靠自己。如果实在拥挤，人们通常以背向他人，手臂垂在两侧，手插在口袋里，试图躲避他人紧贴自己，眼睛则凝视墙壁或空间的某一点，以避免视线接触。相反，在空旷的环境和宁静的深夜中行走，人所需要的个人空间会大大扩展，视野中出现的任何陌生人都会引起不同程度的戒备与紧张。

个人空间和人际距离反映了心理状态与环境、距离有关联，环境、距离会影响人的心理与行为。因此，在人际交往中，要依据交往双方的关系、地位差异、性格特征、情绪状态、所处环境等实际情况，有分寸地控制好彼此间的空间距离，才有助于使双方交往卓有成效。

六、科技

当今世界，我们的思维、生活习惯、行为方式都在经受科学技术突飞猛进所带来的冲击。

交通的便捷、互联网的普及使传统的时间与空间感受发生了变化，大千世界已被地球村所替代，媒体乘坐着科技快车向各个角落扩张，时尚行为在许多地方代替了传统行为。青少年的网瘾便是这种冲击、变化与替代的写真。

车轮与机翼替代了步行、键盘替代了书写……科技使我们的思维，使我们的观察，使我们的行为可以超越身体的限制，自由地向整个宇宙发动进军。人类的思维与观察早已上天入地，人类的足迹已达天涯海角甚至月球。

钢筋混凝土建筑是科技的产物，但也改变了居住者与使用者的心理与行为。

在如何享用高技术的成果上，可以选择两种态度与行为：或者不闻不问，满足于在翻阅简单的说明书后做一个躺在沙发上和遥控器打交道的后现代懒虫；或者拒绝无知，在寻求技术背后的本质秘密中发现生活在技术时代的最大乐趣。对于前者，科技仅仅是带来那些高技术产品；而对于后者，科技将会给予他金钱无法买到的惊叹和乐趣。

第二节　以人为本的环境设计

正因为环境对人的心理有重要影响，在环境设计中就要充分考虑种种因素，尽量满足人心理上的各种需要。现代社会所涉及的环境包括不同范围与层次，大到整个城市的规划，小到居室的合理布置，因此环境心理学在环境设计、规划方面的内容极为丰富。下面就城市环境、工作环境和生活环境设计中应考虑的心理学问题作些简略介绍。

一、城市环境设计

现代城市的高楼大厦有许多使用了对光具有强反射的玻璃墙面，由于玻璃墙面反下来的强光对人的视觉系统构成伤害，为此有人将此类现象称为“光污染”。高楼集中的地区光污染相对较为严重，因而在当今城市规划、设计时，“光污染”已被作为一个重要因素加以考虑。现代城市中，高楼林立，其中有许多是高层公寓。高层公寓在改善人们居住条件的同时却引发了居民的孤独感，居民除了在走道相遇时彼此点头之外，几乎没有其他来往，因为高层公寓普遍不提供进行社交的公共场所。目前，由于环境心理学家的提议，高层公寓的底层已设有大厅，供居民交往之用，但仍远远不能满足现代居民的交往需要。所以，与高层公寓相配套的文化娱乐设施的建设已越来越受到重视。

此外，现代社会有高技术与高情感相平衡发展的趋势。社会运用的高技术越多，人们越愿意往一块聚集，越希望与他人在一起，上电影院、参加摇滚音乐会、上街购物等都在

一定程度上反映了高情感已成了现代人的一种需要。于是，文化娱乐和购物中心成了小区环境建设的重要方面。文化娱乐设施的建造在形式上是满足了人们的文化需要，实质上是满足了人们的心理需要。人们在影剧院中，共同参加摇滚音乐会，一起唱、一起笑，满足的是相聚的需要、情感发泄的需要。

现代城市的又一特征是老年人越来越多，随着医学科学的发展，许多城市已进入了老年社会，老人占城市居民人数的比例越来越高。由于年轻人工作繁忙，无法照顾老人，老人普遍有孤独感，因而现代城市十分重视老年人的娱乐与交往。于是，专供老人使用的健身房、养老院、托老所等社会设施层出不穷，为老人营造了一个适于延年益寿的城市环境。

二、生活环境设计

生活环境为人而设计，人有种种心理上的需求，因而生活环境设计中应考虑人的心理需要，于是现代生活环境设计正朝着满足人的各种心理需求的方向发展，生活环境设计也就此成了现代心理学的重要应用领域。

私密性是人的一种心理需要，私密性的作用在于使人具有个人感。出于私密心理需要，在生活住宅的设计上早就有所体现。郊外住宅的房子一般都远离街道，并通过灌木丛加以屏蔽，这样能提供较多的个人独处感。许多住宅的整体设计中，包括有一条“私密门槛线”（threshold of anxiety），它是陌生人接近住宅时，引起居住者焦虑的位置与界限。依据文化背景或民族差异，“私密门槛线”的具体形式是多种多样的，可以是大门、内门，也可以是“高墙”、“矮篱”、“开敞”等。私密性还体现在居室的分隔和安全设施方面，如居室独门独户、加锁房间、设有隔离室等就是为了使人能相互分开，较少或不进行交往，减少环境刺激，确保个人私密性的空间环境。

与秘密相反的是公开交往，如前所述，交往也是人的一种基本需要。出于交往的需要，房子的相对位置很重要，因为它可能决定人际交往的次数与频度。根据人际交往的相近原则，人们通常与相近邻居的友谊要比住得较远的其他人更为亲密。而人的室内交往活动则完全受空间环境所制约。为了适应人的各种交往需要，现代居室的设计更为注重公用空间环境的构思。现代居室设计中都有较大的公共部位，体现了多功能的设计思想。客厅、休息室、健身房等能让人们聚集在一起，相互交谈，共同活动。可以说，以交往需要为本的设计理念已越来越主导着现代生活环境设计的发展方向，这正体现了心理学的应用价值。

安全更是人的基本需要。城市里无数幢居民住宅，其中大多数存在诸多不安全因素。高层公寓的犯罪率远比花园公寓或私人住宅高得多，而且楼层越高，犯罪率也越高。这是因为：其一，高层公寓居住的人比花园公寓或多层住宅多得多，人数的增多意味着相互了解和认识的居民越来越少，要认出陌生人（不是本公寓的人）越来越困难，这就给罪犯有了可乘之机；其二，高层公寓设计上本身就存在许多容易遭受攻击而无法防御的地方，如电梯、洗衣间、楼梯、走廊等都可能给罪犯作案提供条件，而太平梯与后门则为犯罪作案后迅速逃窜提供了路径。为此，现在部分高层公寓在结构上已有所改变，将容易给罪犯提供作案便利的场所改造得更为公开与明显。例如，通过公寓窗户对入口处的俯瞰，可以增

强对入口与门厅的视觉监视，使陌生人在进入之前就被注意。又例如，公寓长廊过长，犯罪发生率较高，为此现在的公寓长廊已大大缩短。公寓结构上的此类改变在一定程度上满足了居民的安全需要。

三、工作环境设计

工作场所是一个人一天中呆留时间较长的环境，诸如办公室、学校、医院等都对人影响较大，它们会直接影响人的情绪状态和工作效率。因而如何设计工作环境，早就引起了环境心理学家的注意。

1．办公环境

环境心理学家从人的心理需要出发，对现代办公环境作了大量探索，从办公座椅到办公室的大小、布置均作了细致考虑与精心设计。在办公座椅方面，研究人员在测量了成千上万个人的基础上，确定了一个平均的身体尺寸。然后，依据这个尺寸，提出椅子设计的各种指标，诸如椅子离地面的高度、座位的深度、靠背的高度以及扶手的尺寸和方位等，使办公座椅达到最佳设计，从而提高了工作效率，纠正了不良姿势，增进了身体健康。

办公环境主要指办公室的大小及其布置。办公室的大小千差万别、容纳的人员数也相差悬殊。典型的办公范式有三大类，即单间式、“牛栏式”和风景式。传统的办公室是单间式，面积小、人员少，少则 1 人，多则几人。小的办公环境能使同室的办公人员之间有较高的亲密度与凝聚力，受干扰因素少，工作效率相对较高，但与本室之外的人员接触较少，不利于沟通和交往。“牛栏式”办公环境适用于政府和大企业的办事人员所用，整个办公面积可容纳几十至上百人，最大的如同一个足球场这么大。在该类办公环境中，办公桌以队列形式排列，每行以狭小的走道隔开。这种办公环境的优点在于能使办公人员进行充分沟通和交往，便于处理各种疑难问题；其缺点在于环境较为复杂，不利于集中注意力，因而工作效率有所降低。风景式办公环境集单间式和“牛栏式”于一体，是现代较为流行的办公环境，尤其在欧美更为普遍。风景式办公环境一般是一个大形整间的办公厅，能容纳十几人、几十人直至上百人办公，每个办公人员占有一小块空间，彼此没有隔墙，完全敞开，但用书架、屏风、植物等低于四英尺的陈设将整个办公环境隔成一个个小的办公单元，形式上使大小办公室浑为一体。风景式办公室除了具有造价便宜、维修方便、便于搬迁等特点外，其主要优点在于能强化人际沟通，有助于组成一个凝聚力较强的团体，消除了由于隔墙而造成的物理与心理上的障碍。当然，风景式办公环境也有不足之处，敞开式的办公环境几乎没有个人独处、噪声响、干扰大、注意力不易集中，因而工作效率受到影响。所以，作为现代办公环境的风景式办公室确实应辩证地加以评价。

此外，办公环境的设计还应注重光线和色彩对人的心理影响作用。例如，自然光透过窗玻璃照亮室内空间，利用不同的玻璃能在室内营造不同的感受。无色白玻璃给人以真实感，磨砂白玻璃会带来朦胧感，玻璃砖则给人以安定感，各种镜面玻璃的运用又使感觉愈加丰富多彩，而彩色玻璃的出现更使室内增添了神秘变幻的感觉。人对颜色的好恶受年龄、性别、民族、性格、季节、温度、地域、时代、宗教信仰、国度、健康、职业、经历、环

境、习惯、传统、地理条件等多种因素的影响。用颜色来表示某物或某物的特征，叫作颜色的表情象征。正因为如此，不同的色彩能给人们带来不同的情感享受。例如，白色的表情象征是清洁、凉爽、冷峻等，所以白色给人以纯洁、坦荡、轻快、神圣的感觉；黑色的表情象征是恐怖、死亡、沉默等，所以黑色给人以严肃、深沉、端庄、悲哀、寂寞的感觉；红色的表情象征是热烈、革命、奔放、喜庆、爱情、势力等，所以红色给人以热情、快乐、焦躁、愤怒的感觉；黄色的表情象征是光明、丰收、富裕等，所以黄色给人以亲近、柔和、兴奋、希望、猜疑的感觉；蓝色的表情象征是浩瀚、深远、平静、坚实等，所以蓝色给人以开朗、庄重的感觉。

2. 教学环境

教室是主要的教学环境。传统的教室是方形或长方形房间，其一端是讲台，供教师讲课之用，与讲台间隔一定距离成行地排列学生的桌椅。传统教室的这种设计模式，虽然有利于部分学习动机高的学生接受知识，但由于教师与学生间隔一定距离，客观上使学生产生心理上的屏障，抑制了学生积极参与教学的积极性。此外，坐在教室后排的学生很难看清教师板书的内容，而那些听觉不良的学生可能听不清教师的话语。为了克服传统教室的弊端，有两种形式的教室已越来越受到师生的青睐。一种是用大桌取代成排的个人用桌椅，大桌由小桌拼合而成，位于教室中央，学生围大桌四周而坐。这种教学环境有助于使学生积极参与研讨，在教学中发挥主动性。另一种是大型的电化教室。内设有几百个舒适的软座椅，每个座椅都配有翻板，便于学生做笔记，教室还有多媒体投影仪及其辅助设施和齐全的扩音系统、现代化的照明系统。这种教室的造价虽然昂贵，但学生在这种教室中听课感到十分舒服，听觉与视觉效果也十分理想，是一种良好的教学环境。

3. 医疗环境

医院以治疗疾病、恢复病人的健康为宗旨，因而医疗环境的设计应有利于医生对病人进行监诊和护理，以便满足病人的种种需要。目前，在环境心理学家的参与下，专家们对现代医疗环境的设计提出了许多新思路，主要体现在病房大小、布局和满足病人的需要方面。

病房既是病人的生活环境，也是对病人进行监护和治疗的环境。传统病房有大有小，五花八门。小的病房仅一个床位，大的病房能容纳下十几个床位。病房究竟以多大为好？对此有不同看法。心理学家认为，小的病房居住的病人少，有利于保持环境安静，便于病人读书、睡觉、与医生或家属进行亲切谈话，也有利于病人在生活上保持相对独处与对空间需要的满足。但过小的病房往往使病人表现出被动和孤独，甚至产生恐惧与焦虑，尤其是单人病房。反之，大的病房因居住的病人多，有利于病人交往。交往活动既有利于加强病人间的友谊，也有利于消除孤独，转移病人对自身病痛的关注，培育良好的情绪状态。但是，过大的病房因病人、家属频繁进出和谈话，使病房难以保持寂静，影响病人休息、睡眠和治疗。因此，心理学家认为病房不宜过小或过大，适中的病房应居住 2～4 人为宜，这种思路已体现在病房设计之中。

目前，在病房布局的构思中，也受到了环境心理学家的启发。传统的病房是按长走廊结构设计，病房一间挨着一间，护士值班室位于走廊结构的中部或末端，护士监护病人需

在走廊中来回走动。远离值班室的病房的病人如要招呼护士，就需等候较长时间，致使病人和家属感到担心，唯恐病情突变时，无法得到及时抢救。为此，许多医院的病房布局已有了新的构思，以环形结构替代矩形长廊结构。环形结构以医生值班室为中心，病房的分布呈辐射状，类似车轮的轮辐，使所有病房与护士值班室的距离相等，便于护士对病人进行监护。这样，既减少了护士对所有病房进行监护所消耗的时间，提高了工作效率，又消除了病人的担心，使他们觉得护士就在身边，有利于他们安心养病。

事实上，住院的病人在病状上是有区别的，有的严重，有的稍轻，有的已接近康复。这些病状不同的病人的活动能力相差很大，对交往与娱乐的需求也各不相同。因此，为了满足不同病人的需要，医疗环境的设计并不能仅包括病房、值班室和卫生间，还应包括娱乐室。在娱乐室中，病人可以在一起聊天、下棋、读书、看报、看电视，促进交往，调节心态，有利于病人康复。

值得一提的是音乐对病人身心康复所起的神奇作用。当一个人心情愉快时，听到喜欢的音乐会更愉快，当个人心情压抑或烦恼时，娓娓动听的音乐会使压抑和烦恼随着音乐之波而疏导渲泄。研究音乐对人体机能的作用以及如何运用音乐治疗疾病的学科称为音乐治疗学。目前音乐治疗法可简述如下：(1）用轻快活泼的音乐鼓舞、振奋人的精神，可治疗精神呆滞症、老年性退化麻痹症、消极自我封闭症等。(2）用柔和优美的音乐安抚烦躁不安或受压抑的精神状态，以治疗失眠症、抑郁症、挫折感等。(3）不同性质的音乐先后演奏，可释放患者的精神压抑，转变人的心理状态。例如对躁狂性精神病患者先播放强烈的音乐使其产生共鸣，然后逐渐转换为平静的音乐使其镇定下来。(4）通过患者演奏乐器（或参加合唱）使其恢复自信和平衡感，再通过合奏训练使其逐步恢复集体意识，乐于参加集体活动等。(5）将音乐作为一种背景在医院里播放，以改善环境气氛，这种应用正逐步进入音乐治疗学的研究范围。

第十五章　心理学原理在思政领域中的应用

第一节　思想政治教育与心理学

当前由于心理教育与心理手段的局限性，使思想政治教育工作正面临严峻的挑战。为了提高思想政治工作者的整体素质，实现全面发展，从思想政治教育与心理教育之间的关系出发，提出心理科学在思想政治教育领域中的应用很有必要。

一、心理与思想

思想政治教育与心理学是密切相关、紧密联系的。思想政治教育的客体是人，更确切地说是人的意识、思想。意识、思想和心理等概念在哲学上经常在同一意义上被使用，但严格说来是有所区别的。首先，两者的内涵和外延不同。心理是感觉、知觉、注意、思维、情感、意志和气质、能力、性格等心理现象的总称。心理现象涉及由认知、情感和意志构成的心理过程，由气质、能力和性格组成的个体心理特征，以及由理想、信念、世界观、动机、需要等组成的个性倾向性。而思想意识是“高度组织起来的物质及人脑的机能与属性，是社会的人对客观存在的高级心理反应形式”，也就是说，思想意识是涉及通过思维的道德认识、个人观点、个性倾向中的世界观、态度、信念等内容。由此可见，心理概念的外延比思想意识概念的外延要宽泛。人的思想意识是心理现象的一部分，是心理现象中的高层次的反映，因此其必然受到心理发展规律的影响与制约。其次，两者的表现形式不同。思想主要是以“观念”的形式表现，如世界观、人生观、价值观等，属于社会意识形态范畴，而心理的表现形式知、情、意、行等是个体在生理基础上的心理精神状况，不属于社会意识形态范畴。

思想政治教育的过程中，离不开对心理的研究与分析，两者又有着密切的联系。首先，从思想的形势来看，心理是思想形成的基础，思想又是心理发展的升华。人们在实践基础上对客观物质世界的认识是一个过程，这个过程中首先获得的是感觉，通过经验积累发展为知觉。感知信息在人脑中形成印象，保存下来并能在必要时复现出来即是记忆。这些都是人的心理活动，在这个基础上才能形成思想。其次，从心理的发展来看，心理是思想稳定的基础，思想又是心理发展调节的中枢。合理的认知结构、良好的情感体验、坚强的意志品质是养育正确思想的沃土。再次，从心理、思想、行动三者的关系来看，思想是行动的指导，心理是思想转化为行动的桥梁，也就是思想转化为行动必须以认知为前提，以情感为基础，以意志为动力，以人格为核心。

思想政治教育必须以心理发展规律为依据，对心理学的知识有所借鉴，才能丰富、完善与拓宽我们的工作原则、方法、途径和空间，才能使为政治服务的思想工作真正与时俱进，适应现时代的需求。

另外，思想政治教育是一项教育人的工程，系统内部充满着诸多矛盾。如教育者与被教育者之间，社会要求的思想道德水平、政治规范和教育者及被教育者自身素质与需要之间，教育者及被教育者和环境之间等。这些矛盾在深层次上表现为认识、情感、意志、态度等心理要素，在浅层次上体现为人们的心理上的不平衡。以往在手段上主要还是依赖于行政命令等“硬控制”的方式达到灌输思想、转变观念、培养信念、树立一定的世界观的目的，但实际效果并不尽如人意，而如果能正确运用一定的心理学知识，则必然会增加思想政治教育的科学性，提高思政工作的有效性。

当然，思想政治教育是我党工作的优良传统，在长期发展过程中，也自觉应用和积累了心理学运用的丰富经验，实践证明在思想政治教育过程中运用心理学及其研究成果，往往会取得事半功倍的效果。两者的结合，在实践中的运用和发展推动了思想政治教育心理学这门新兴、交叉、边缘性学科的诞生与发展。使思想政治教育实现了从传统的经验型向科学型的转变。

二、把心理学应用到思想政治教育中的意义

（一）实践意义

将心理学应用到思想政治教育中有它的实践意义和理论意义，其实践意义在于有利于增强思想政治教育的实效性。而思想政治教育的实效性取决于思想政治教育是否具有预见力和针对性。心理学中关于需要、动机、情感、情绪、意志、行为等方面的理论有助于把握教育对象的心理动态和思想脉络，或者及时抓住思想与行为的苗头，使工作方法与政策能具有前瞻性和主动性，；而心理学关于人的个性研究和兴趣、能力、气质、性格等研究成果则能给思想政治教育工作以启示，有助于思想政治工作从业人员因人、因事、因地地选择最优管理方式与工作方法，充分激励人们，或者有效地控制、引导对象，以实现工作预期。比如说，由于网络世界的开放性、虚拟性，部分人参与其间，只是一个数字符号，因此，面具被摘除，真实的内心得以袒露，现实生活中的种种抑郁与苦闷可以尽情倾诉，种种扭曲与病态的心理可以尽情展现。他们在网络的点击中寻求心理的释放与依赖。这就有可能使即使最内向的人也毫无顾忌地敞开心扉发表见解，人际心理距离缩到最短。思想教育工作者对此进行了认真分析研究，可以把握当前工作对象的整体心理健康水平，掌握他们的心理动态，了解其特殊群体及特殊时段的心理健康状况，以便及时开展教育工作，提高工作的灵敏性、针对性、准确性。

（二）理论意义

将心理学应用到思想政治教育中，其理论意义在于有助于重新和充分认识我党传统的思想政治教育的宝贵经验，使思想政治教育学科体系更趋科学化。我党长期的革命实践与

建设中的一些方法、原则、经验虽然完整但不完善，缺乏扎实的理论背景与支持，借助心理学的学科体系，对传统的经验与方法进行总结，能够使之更加系统化、理论化和科学化。

思想政治工作的对象是多样化的个体或群体的思想意识，道德品质，个人观念、心理活动，观点态度、意见建议，其表达形式与表现内容丰富多彩、形形色色。因此，其工作的内容与方式具有复杂性、渗透性、交错性的特征，其中必然会谈及许多心理问题。以下分析一些思想政治现象及其解决对策，以此说明掌握一些心理学知识对于提高思政工作的水平具有重要意义。

第二节　心理学知识在思想政治教育中的具体运用

一、充分发挥注意力的作用，提高思政工作之内容信息的竞争力

这其实是一个关于如何提高信息竞争力的问题。思想政治工作所传达的信息由于其本身承载的政治性，以及人们受到历史的影响而形成的对某些“政治性”的宣传内容的不敏感性与逆反性心理的存在，往往会被淹没在信息的海洋中，而不被人们所注意，更难以为人们所接受和内化，正是由于这种信息的弱竞争力，使得我们的思政工作在宣达、树立社会主流的意识观念时往往事倍而功半，在履行其政治功能，如谋求政治认同，进行政治整合，灌输思想体系，塑造民众政治态度等方面，效果大打折扣。因此，在信息爆炸的时代环境中，如何提高人们对思想政治工作中所传播的信息的注意度与敏感性，增强该种信息的感染力，是思想政治教育有效性的前提。

一般而言，新异的、有强度的、对比鲜明、变化快的外部事物较容易引起人的注意，而传统的政治宣传大多采用比较形式化的、枯燥的模式，缺乏新意。因而在思想政治教育中适当加强客观刺激，唤起教育对象的无意注意非常重要。如在思政教育过程中能将教育内容从文字、载体、色彩、排版方面进行科学地设计，提高视觉效果与震撼力，吸引人们的眼球，无疑能增强人们对思政宣传的关注度。由于思想政治教育的内容抽象性较强，仅仅通过说教的方式会产生假、大、空的感觉。采用直观的、形象的教育手段，或者通过高科技的媒介载体，在宣传讲解中旁征博引、引经据典，融知识性、趣味性、政治性于一体，化深奥为简单，化抽象为形象，就能提高人们的兴趣，从而加强对这些信息的无意注意。

诚然，注意力的分散与转移是不可避免的事实，人们对信息内容的接受，力排外部干扰，归根结底要依赖有意注意来调节和控制。提高教育效果，关键在于强化与保持人的有意注意，这样才能提高关注对象的积极性与自觉性。因此，在思想政治教育过程中，要明确教育目的，阐明学习意义，以新颖的表述，感人的事例，引起被教育者的有意注意，同时要观察教育对象的各种表现，尤其是面部与体态的变化，把握受教育者注意力的变化和其言谈技巧，如：声调的高低、节奏的缓急、内容的重复、肢体语言来控制注意力的方向。教育者还要找出并清除干扰源，张弛有道，以使受教育者保持稳定的注意力并要鼓励对象

积极参与到思想政治工作的活动中来，发挥他们的主动性，以调节和提高他们的有意注意，最大限度地发挥有意注意产生的对信息的选择性与接受度。

二、重视情感因素的作用，营造良好的思政工作心理环境

心理学研究表明，情感因素在一定程度上支配和调节着人的动机、态度和兴趣，影响人的思想行为。在态度的形成与改变的过程中，情感因素较之认知与意志而言更为重要，处于核心位置。尤其是在知、情、意三个因素发展不平衡的时候，情感因素对态度与行为的最终发生具有决定性作用。人们经常会发生“知行不一”的事情，譬如明明知道自己的恋人是个罪犯，但是仍然姑息包庇他的罪行，这就是因为感情战胜了一切。所以，“动之以情”而后“晓之以理”，“攻心为上”，善于作感情投资，已经成为思政工作的重要方法之一。

思想政治教育工作的一个主要任务就是要帮助教育对象提高思想觉悟，转变某种态度，激发人的积极性与创造性。因此，需要思想政治教育主体在重视人际关系的基础之上，进行“情感投资”，用感情去感染人、教育人，引起对方在情感上的共鸣，建立起诚挚的人际关系，从而营造一个良好的工作氛围；同时在“动之以情”的状态下，教育双方容易角色互换，互相理解体谅，心理相容的程度较高，即使在正式沟通无效的情况下，也可以化解冲突，降低管理成本与损失，有利于各项工作的深入展开。有效且积极的“感情投资”，对群体而言，有助于形成、产生良好的群体规范、凝聚力和正确舆论、目标；对个体而言，能够带动认知和意志形成一种良好的态度、信念和行为。

进行“感情投资”，培养教育者与被教育者之间的感情要遵循共鸣原则，使双方产生近似的感受与体验；其次，还要遵循交换原则，双方建立情感的前提是平等，应尊重对方人格，维护其自尊心。此外，可运用情感的迁移开发受教育者对此项工作的兴趣，以此提高他们的思想政治学习积极性。受教育者对教育者有了良好的情感基础，这会引起受教育者对教育者传授的知识感兴趣，此动力又会激发受教育者的有关学习动机，提高他们的思想觉悟。

三、利用群体理论，形成高凝聚力的群体

1. 群体的涵义与功能

“人是社会的人”，“一个人的发展取决于和他直接或间接进行交往的其他一切人的发展”，这是马克思的经典论述。意思是说人生活在多种群体之中，会受到群体行为和心理的制约与影响。群体是由多人结合成的共同体，它之所以能存在，是因为它具有特殊的功能。首先，它可以把个体力量有机汇合，形成一股全新的力量。当不同领域、专业或工种的个体在同一群体中彼此影响，互相促进，可以产生“1+1>2”的效果，提高群体成员的工作水平；其次，满足其成员的心理需要（诸如归属感和安全感，社会交往，自我确认，自尊，强化自信心，消除无聊感等）；最后，完成组织赋予的任务，发挥一定的社会功能。（如承

担并按时保质保量的完成组织分配的任务，保障社会安定，个人通过自己所属群体与其他群体中的个人以及社会发生广泛的交往关系等。）

2．良好群体的心理原则

（1）目标整合原则

所谓目标整合是指群体目标与群体成员的目标的一致性。在一个良好的群体中，群体目标总是能满足其成员的各种心理需求，使个体的目标在实现群体目标的过程中得以实现；当群体目标与其成员目标互相发生冲突时，群体成员能顾全大局，修正或改变个人目标，以服从群体目标；当然，这种容忍与牺牲有一定的限度，如果群体目标完全偏离其成员的个体目标，那么，必然会造成其成员对该群体的离心倾向。

（2）群体成员共同性原则

这是指群体内部成员在背景、利益和志趣（包括动机、理想、志向、兴趣、信念和爱好等）方面的一致性。这样不论是成员个体外在的还是内在的因素，不论是个性中活跃还是较稳定的因素，它们的趋同性往往会保证处世态度的相似性，有利于成员之间的信息沟通，产生相同的语言，获得思想上的共鸣，使群体显现并保持向心力。

（3）心理相容原则

是指群体中成员与成员之间，成员与领导之间，领导与领导之间在心理上的和谐性。这是良好群体形成和发展的重要前提。如果彼此互相猜忌，互相排斥，不能包容对方的缺点，那么一个群体必然会瓦解崩溃。实践证明，心理相容的群体，内部的成员能够获得一种积极向上、乐观团结、进取和谐的心态，从而充分发挥主观能动性。

（4）互补原则

是指在群体内部成员之间在智能、年龄、性格、性别、气质和专业等方面的互补。在群体中，这种个体差异的存在有利于在实现目标的过程中，互相扬长避短、取长补短，发挥整体优势，使群体在实现社会功能的时候充满战斗力。

3．心理学提供的启示

随着全球经济一体化的进展以及竞争的加剧和信息技术的高度发展，对我们所在的组织或群体的高效性与战斗力提出了新的要求，思想政治教育者如何通过我们的工作去形成一个有凝聚力和效率的群体或集体，已成为新形势下的一项紧迫任务。而现代心理学的知识在这方面却能给我们提供许多启示。首先，想要形成一种良好的群体氛围，必须完善群体内部信息沟通的机制，培植信任的气氛；其二，使群体内部成员能并肩作战、协调努力的有效方法是“以虚带实，以软促硬”， 必须要走出一味“说教”的空洞模式；再次，要培育群体内以及群体之间的团结协作的文化氛围；最后，分析思想政治教育过程中对非正式群体（未经官方行文规定的群体）应采取怎样的态度。

非正式群体在功能上能对正式群体起补充作用，当然，积极作用与消极作用兼而有之。一般而言，非正式群体具有较强的凝聚力、较高的心理和谐性、较强的归属感、信息交流畅通等特征。正因为如此，当非正式群体的整个目标与行为和群体的目标与行为背道而驰时，产生的破坏作用是极具杀伤力的。所以在思想政治教育过程中，更注重引导非正式群体，消除其负面影响。重点需要注意三个问题：首先，对非正式群体不放任自流，避免其

可能产生的消极影响，也不压制，防止其产生对立抵抗的情绪；其次，要善于利用在非正式群体内部信息流通快捷、通畅等特征，了解其内部成员的各种想法、建议、意见和愿望，形成对群体的评价，以辅助决策，降低决策的风险；再次，要发现并关注“意见领袖”的思想动态与行为倾向，经常与之沟通、接触，以便及时发现不良苗头，并及时转化其态度，引导其成为实现群体目标的积极力量。

四、从众心理与思想政治教育

1．从众心理产生的原因

社会心理学研究表明，从众心理来源于群体压力。而群体压力来自于群体心理与群体规范。群体心理是在一定的社会历史条件下，其成员表现出有别于其他群体的价值、倾向性、态度及行为方式的总和。群体心理具有舆论压力性。具体说来，群体心理一旦形成，往往产生一种无形的舆论力量，制约着群体成员的言论行为。在群体舆论的推动之下，群体成员容易产生模仿和从众心理。群体规范是群体确定的对其成员起约束作用的行为准则。属于某个群体的人往往尽力去遵守这些行为准则与规范，因为违反规则的代价也许是遭受惩罚，也许是受到群体成员的排斥和嘲弄。因此，在群体的各项活动中，这种有形或无形的群体心理与群体规范会对其内部成员产生一种类化的过程，即是他们彼此接近、趋同的过程。当群体中个体的行为，与其他群体成员的彼此趋同的行为出现相异和分歧时，就会感到压力，而被迫放弃意愿，改变自己的初衷，接受大多数人的意见，采取与其他多数群体成员相似的行为举止。

苏联心理学家彼得罗夫斯基认为，把任何遵从群体意见的情况都看成是顺从行为并不正确。一部分人接受意见是屈服于群体的压力，怕被孤立；另一部分人也许是为了实现群体的理想和信念而与群体保持一致。他把后一种情况称为“集体主义的自决”。他们只在非原则的问题上表现出从众，目的是为了保持集体的团结一致。中国是个注重集体主义的国家，这一点对于思想政治教育工作者而言，具有重大意义，如何去促使个体在群体中的“集体主义自觉”的形成和解除被动屈服群众压力，应该是一个值得研究探索的新课题。

2．运用

从心理学角度看，思想政治教育就是要把群体心理、群体意识转化为个体心理、个体意识。有意识地利用人们的从众心理，使人们向积极健康的方向发展。

（1）利用从众心理产生的原因，加强思想政治教育工作。个人的个性特点、受暗示的程度、自主性的强弱与从众行为有关。一般而言，自信，分析能力强，自主性强不容易受暗示者不会出现盲从；反而，受到外界压力，容易出现盲从。针对这种情况，思想政治教育应正确引导他们树立自信心，帮助他们提高辨别能力。

（2）利用从众行为的影响因素加强正确引导。个体在群体中的地位高低，对个体是否从众有直接关系。领导者的威望极大地影响着目标对象改变态度的程度。正因为如此，在思想政治教育中要注重提高领导者自身的权威性，干部教育别人，必须先受教育，只有自己行的正，心里时刻装着群众，群众才会信任你、尊重你，领导干部的一言一行对员工会

产生很大的吸引力和影响力，使成员从内心发生从众。

（3）充分利用社会舆论工具，促使积极的从众行为的产生。正如前面所说，舆论事实上能够产生一种社会控制的力量，约束每个人的言论和行动，正确的舆论能够团结群众，打击社会上的歪风邪气，使正气抬头，个人在舆论中会受到潜移默化的教育，进而完成社会化。舆论还可以改变（或巩固或削弱）人们的某些态度，指明行为的方向，一个受到舆论谴责的人，会有一种众叛亲离的孤独感；而一项刚出台的改革措施，要想为大家所接受，也可以借助传媒舆论的力量，获得社会大众的认同，产生深入人心的效果。

（4）树立一批真实可信的榜样，促使积极从众行为的发生。由于人们会自觉模仿他人的行为，先锋楷模能在群体中起示范效应，鼓励人们向他们的行为看齐。

（5）提倡社会新风尚，促使消极向积极转变。由于历史根源，我国不少人有一种“怕冒尖”“枪打出头鸟”的心态，这其实也是从众心理的表现。喜欢随大流，但其中有一个跟对与跟错的问题。曾经有一个报道：在一辆小巴上，发生了偷窃，一个快递人员因为指出了小偷而遭殴打，可是其他人都无动于衷，如果这时，有大多数人能站出来共同指责犯罪行为的话，显然犯罪分子决不会如此猖獗。这种情境下，人们的从众行为无疑是消极的。所以，思想政治工作要培养和提高群众独立思考和明辨是非的能力，并且要鼓励人们勇于面对，不仅要在小群体、组织的范围中，还要在全社会倡导新风尚，引导人们从众的方向，使大规模的从众发挥积极效应。

五、消除逆反心理，提高思想政治教育效果

1．思想政治教育过程中逆反心理的表现

逆反心理是一种常见的心理现象。是一种比较稳定的，对环境事物的刺激产生与众对立的、同常态性质相反的情绪体验和行为倾向。从发展心理学的角度看，人有两次反抗期，即 3～4 岁和青春期；从社会心理学的角度看，遇到挫折和不顺、正常需要长期得不到满足者容易反抗；从健康心理学的角度看，过分压抑引起的一些心理疾病也会表现出强烈的逆反心理。这种对事物经常持否定态度的心理状态，带有强烈的感情色彩，往往会影响人们的学习、工作和生活。而思想政治教育的本质就是一种有目的且有选择的政治、道德和教育的传递。在这种过程中，教育者要按照既定的目标对人们的思想、行为进行引导、控制，或者对人们偏离目标的思想、行为进行抑制、纠正，但在多种复杂因素的影响中，其实际效果却不太理想。甚至使被教育者产生排斥、抵触、抗拒的消极情绪与行为方式。

最近在一所大学里的邓小平理论课课后有一名农村来的学生大声喊不满口号，这一喊声振动了全校上下领导和思想政治工作者，后经调查，发现这个学生家境很困难，在学费和日常开销中有很大的困难。该学生错误地认为党内的腐败分子都是共产党造成的，结果在邓小平理论课的一些内容上激发了他的逆反心理。在对该学生的处理问题上有了两极的看法，某些思想政治工作者坚持开除此学生，认为这样可以教育其他学生；另一部分思想政治工作者认为开除此学生就是把他推向犯罪的道路，最好在校进行教育。最后通过两次心理疏导，完全纠正了此学生的错误看法。他的问题在于存在一些自卑压抑的情绪和错误

的看法，如用批评处分的方法解决这种逆反心理可能后果不堪设想。

综上所述，不难发现，如果我们的思想政治教育对象持有逆反心理，他们就很难接受正确的导向而得到矫治，思想政治教育的有效性就无法发挥作用。而导致逆反心理产生的一个不可回避的原因，就是传统的思想政治教育在内容和手段上的滞后性、单一性、重复性和模糊性，已经不能及时满足教育对象的需要，引起他们的共鸣。所以，消除逆反心理，强化思想政治教育的功能，必须了解并遵循教育对象的心理发展规律，符合心理学的原则，来改变、更新并充实传统模式中已经陈旧的内容与方式。

2．消除逆反的几种措施

对于思想政治教育工作中出现的逆反心理，要以积极的态度加以引导。面对逆反现象，不能采取简单的否定态度，只看到消极的一面而忽略其产生的正面影响，对逆反的评价要持辩证的观点。事实上，逆反心理一方面可能成为教育对象创造性思维的前奏，表达独立个性的一种方式；另一方面，又可以成为教育主体反思学校、家庭、社会教育的最佳角度。因此，对逆反心理，要引导，而不是彻底的矫正，更不能“不分青红皂白”地一概加以清除。当然对那些不利的逆反，应采取一定的措施：

（1）引导正当合理的好奇心与求知欲

在一定程度上，逆反心理是由好奇心与求知欲引起的。对个体而言，当某个事物被禁止宣传、禁止接触时，人们对其产生的好奇心与求知欲也就越发的强烈，特别是在信息不充分的条件下——即不明真相的情况下，人们就更会猜疑、推测。对于这种好奇心，思想政治教育者的责任就在于引导人们分清楚好奇心的性质，对那些积极意义的好奇心，不但要保护而且要创造条件促使这种好奇心的良性循环——好奇心的不断满足与深化，并激发新的积极意义的好奇心与求知欲的产生。

（2）以情感人，情感制逆

人的心理发展是众多因素平衡发展的结果。由于人是情感动物，人的行为常常受到情感的支配与驱动。在逆反心理中，情感是其直接推动力，情感的深度和逆反心理程度成反比。对实施教育的一方情感越深，对其产生的逆反心理就越少。因此，在思想政治教育过程中，双方必须以情感交流为主，否则双方情绪对立，产生情感障碍，就会在沟通中“话不投机半句多”，从而强化逆反心理，因此增强思想政治教育的情感性，有助于消除隔阂。

列宁说过，“没有人的情感，就没有也不可能有对真理的追求。”讲的就是这个道理——思想的共鸣，需要情感的撞击。思想政治工作者不应该高高在上，只有饱含着情绪和真挚的感情，才能激发教育对象的热情和兴趣，使其乐于接受教育内容和目标。美国心理学家罗森塔尔的研究表明：如果对受教育者给予一定的情感投入，并为之创造健康向上的外部环境，会达到一种常规教育无法达到的积极效果。

（3）加强对同辈群体的指导

同辈群体对个体心理的感染力是十分强大的，尤其是对青少年的重要性更是毋庸置疑。对同辈群体的认识可以从社会心理学的群体压力上获得。任何群体都会对个体产生一种心理压力，这种压力营造了个体在群体中的生存与生长的心理环境。积极的群体对个体正常心理所产生的是一种推动；相反，消极不良的群体对个体的正常心理所产生的是一种动摇

力量，为此，加强对同辈群体的正确引导与控制，对不良风气能起到早发现，早扭转的作用，这是防范逆反心理和不良习气滋生、扩大的有效手段。特别要对同辈群体中的那些善于兴风作浪者必须加以控制。

（4）运用心理辅导的原则和方法

逆反心理的产生有思想上的错误认识也有心理原因，因此必须分析逆反心理产生的原因及其解决办法。如果心理原因占主导位置就以心理辅导为主，其他方法为辅，由其他方面的原因产生的逆反心理的教育上也要适当的加一些心理辅导的方法。也就是遵循平等、积极引导、同感的原则，利用谈话、指导、训练、解除障碍的方法对学生进行发展性和防治性心理辅导。

六、利用表扬与批评开展思想政治教育

1．表扬、批评的心理反应

表扬与批评是思想政治教育中既传统又行之有效的工作方法。能够对教育对象的言行进行及时的评价和信息反馈，从而使受教育者有所依据来调整自己的言行举止和心理状态。在思想政治教育过程中，开展表扬与批评是必要也是重要的。由于实施表扬与批评的人往往具有一定的权威，所以无论表扬或批评的内容是什么，都意味着是树立起一种导向——赞成什么，反对什么；哪些是正确的，哪些又是值得商榷的。表扬和批评会产生良好的效果：表扬是一种正激励，是对事物的肯定性评价。受到表扬的人，会感受到自尊和荣誉，坚持自己的思想和行为，并鞭策自己不断向新的目标奋进；批评是负激励，是对不良品行的否定性评价。受到批评的人，会觉悟到自己的某些思想、行为、言谈不符合社会的积极导向，会羞愧，进而反思，吸取教训，改正错误。

但是有的时候，结果和愿望却适得其反，对教育对象实施表扬与批评之后，反而引起对方的反感，促成双方形成隔阂。这是由两方面原因造成的：其一，表扬或批评不公正、不客观；其二，实施表扬与批评的方式、方法有缺陷。

当然，由于受表扬者或受批评者对表扬或批评的认识偏差，也会使表扬或批评的原意无法实现。一般说来，人受表扬之后，会出现两种心态：一种是沾沾自喜，飘飘然，甚至骄傲自满，目中无人，或者对自己曾经的辉煌流连忘返，以至不进则退，甚至走向错误；另一种是受到称赞之后，始终保持谦虚谨慎，虚怀若谷，把赞誉和成绩看成是鞭策和鼓励，继续努力，以求获得更大进步。

而人受到批评之后，其心态相对较为复杂。有的人会有防御心理，对批评设有戒心，态度较拘谨警觉；有的人会有惶恐心理，会产生惶惶然不知所措，紧张不安，背上沉重的思想负担，甚至吃不好，睡不着；也有的人会有懊丧心理，对自己的错误追悔莫及，担心对今后的前途产生坏的影响，因而灰心丧气，一蹶不振；还有的人会产生揣测心理，受到批评之后，会避重就轻，避实就虚，多方试探，将错误大事化小，小事化无；更有甚者不仅对批评内容甚至对批评主体抱有轻视态度，对批评漫不经心，甚至反唇相讥，毫无悔改之意。由此可见，表扬和批评要起到实效，既取决于施者的方式、方法，也取决于受者的

认识水平。

2．如何有效实施表扬与批评

要提高思想政治教育过程中实施的表扬与批评的可接受性，是思想政治教育的主要内容。在现代这个崇尚自尊、个性的时代，要坚持以表扬为主，批评为辅的原则。因为前者不管怎样，带给人的是一种愉悦的心境，而后者产生的痛苦感觉多一些，稍有不当，引起“对立情绪”的可能性很大。思想政治教育的工作者们在长期的实践中已总结了一些经验，现概括如下：

（1）表扬与批评的目的要明确，态度要真诚。表扬与批评是本身并不是一种目的，而是一种评价，起到扬善救失、鼓舞鞭策人们进步的作用。所以必须是从关爱评价对象出发，只要自己态度真诚，才容易唤起评价对象的主动积极性，获得对方的信任感、友谊感，才能使表扬与批评之词“入耳、入脑、入心”，才能发挥激励的效能。同时，思想政治教育在表扬时，应该做到不勉强、不夸张、不嫉妒；在批评时，应该做到不讽刺、不挖苦、不整人。

（2）表扬与批评要实事求是、公正合理。开展表扬与批评，必须准确、公道、合乎情理，坚持实事求是的原则，不能先入为主、有定势效应，不能凭个人好恶和亲疏远近，要掌握分寸，一视同仁。

（3）创造良好的表扬与批评的心理氛围。表扬与批评的事实要凭借一定的群体心理氛围，只有在良好的群体氛围中，才能发挥效用。在一个“红眼病”、“淡漠”的集体中表扬与批评会失去其原有的价值。因此，表扬批评要得到群体舆论的支持和赞同。

同时，表扬与批评还要选择恰当的时机，及时开展，取得实效。这样才能使良好的行为得到及时强化，不好的行为得到及时抑制。因此，思想政治教育者应该在表扬与批评时，做到心中有数，不能操之过急，也不能拖泥带水，要善于发现“闪光点”和坏“苗头”，把问题解决在萌芽状态。

（4）表扬与批评要因人、因事、因时，切忌千篇一律，简单从事。在思想政治教育过程中实施表扬与批评，必须考虑到个体的差异性及评价事实本身的性质，做到方式有别，方法多样，不搞“一刀切”。对于一个性格外向的人，可以在公开场合批评，但是对于一个内向的人，采取这样的方式，往往会使他产生抵触情绪，形成逆反心理。对于同一个人而言，不同时期可以接受的表扬与批评的方式程度也不同，一种新颖的刺激相对更容易引起对象的注意。所以，思想政治教育者在表扬与批评时，要有情、有利、有节多方面的结合，诸如：把舆论评价与自我评价、阶段性与总体性、个人和集体、口头和书面、直接与间接、点名和点事、点滴与系统、具体与概括等方式结合起来。有时可以用暗示或提醒之类的语言点拨，有时可以用温和委婉的口气，有时可以用勉励表扬的口吻，有时可以打比方举实例，宣传周围先进事迹等。总之要使表扬与批评得心应手，起到事半功倍的效果。

报纸上报道了一位慈善家的故事。她 8 岁那一年看到她 60 多岁的邻居从外面的水管接两桶水往家走而且走得很吃力时，她立马过去帮老太太提了一桶水回家。第二天，这位老太太给她们学校写了一封感谢信。这样她期末被学校评为“学习雷锋积极分子”，此后她不断帮老太太干家务，持续了 8 年多，而且一直被评为“学习雷锋积极分子”。每次帮老太太

干家务都会受周围邻居和老太太的表扬，在这种正激励下，她成为了有名的慈善家，为我国的慈善事业作出了不可磨灭的贡献。

七、态度心理与思想政治教育

1．态度及其特征

态度是指人们在认识和行为上相对固定的倾向，包括人对事物和社会认知的倾向和意图的倾向，比如赞成或反对、喜欢或厌恶、肯定或否定等，这些倾向一经形成就比较稳定、比较持久地影响着人们对事物的判断和看法，影响着人们的行为方式。

态度由三个因素组成：认知、情感和意图。其中，认知是主体对态度对象的了解和评价，这是态度形成的基础；情感指主体对对象的体验。它以认知为基础，又左右人的行为方向，在态度中起着调节作用；意图是主体作用于态度对象的行为准备状态。即准备“做还是不做”，“要做，怎么做”，亦即是一种潜在的行为倾向，这是态度的外显因素。态度具有五种特性，即社会性（人的态度必然会渗透着某些社会意义）、针对性（态度有一个对应的态度对象）、协调性（构成一种稳定的态度的三个因素之间是协调一致的）、稳定性（形成某种态度，将持续一段时间，不轻易改变）和两极性（态度总是对对象持有两种互相对立的极端态度，是肯定就不是否定，是亲近就不会疏远）。

态度并非行为，但却是行为的内在驱动力，是心理向行为过渡的临界点，是行为的准备阶段，因此态度的变化直接影响着行为的变化。思想政治教育是要去塑造和弘扬人们的高尚的行为和崇高的思想境界，首先要形成、转化人们的内心态度，以期形成或者改变某种行为、观点。所以熟悉并掌握态度心理理论，能促进我们采用科学的符合人的心理发展规律的对策，促使对象的态度朝着预设的方向变化。

2．转变态度的方法

（1）要分析教育对象的态度特性。分析教育对象的态度特性，有助于确定思政工作的基本思路。例如，某人的态度特性处于中性状态，那么相对工作就比较简单；如果某人的态度特性已处于极端状态，而且态度系统已非常协调统一，即已经把某种观点纳入到自己的思想体系，那么我们的工作不能指望一蹴而就，而要作长期与耐心的准备，要逐步对他提出要求，要循序渐进。

（2）设法消除偏见。偏见是在缺乏全面了解事实的基础上产生的一种消极性态度。一般在社会心理学里把社会态度的偏见分以下几类：

第一，第一印象，是指与陌生人初次相见给自己留下的印象。这会在社会态度中造成“先入为主”的偏差。

第二，晕轮效应，是指对人的某些品质、特征形成的清晰鲜明的印象掩盖了其余品质、特征。这会在社会态度中造成“一坏百坏”、“一俊遮百丑”的偏差。

第三，刻板印象，是指对社会上的各类人群所特有的固定的看法，或是对人概括的、泛化的看法。它能潜在于人的意识之中。这会在社会态度中造成对人的认知的偏差，如江苏人聪明、山东人直爽等。

第四，近因效应，是指在时间上最近获得的有关熟人的信息给人留下的深刻印象和强烈影响。

在思想政治教育过程中，不仅教育者要力求改变教育对象的偏见，同时也必须克服自身的偏见。因此，要转变这些人的态度，就要设法消除偏见，形成正确的认知。可以通过分析形成偏见的原因与过程，逐步扩展偏见者的交往范围和生活经验，使其有机会看到更多的事，接触到更多的人。同时，要搜集充分的且具有说服力的事实，来疏导他们偏执的想法并充分发挥社会舆论的力量，使他们感受到群体压力。

（3）从改变情感因素着手，改变其态度（文中已有论述）。

（4）制定群体规范。群体规范是转变个人态度的外部条件。合理且切实可行的群体规范，有助于形成群体态度的趋同性，因而对个人态度转变能起示范作用。

八、心理健康教育与思想政治教育

思想政治教育是指社会或社会群体用一定的思想概念、政治观点、道德规范对其成员施加有目的、有计划、有组织的影响，使他们形成符合一定社会所要求的思想品德的社会实践活动。心理健康教育是在智力正常发展的基础上，使个体个性心理结构协调，能与外界环境适合、融洽，行为、反应符合各自一定的社会角色，从而达到人格完整、情绪乐观的状态。思想政治教育与心理健康教育各有特点。

一般来讲思想政治工作包括以下三个层次：第一，政治层次，运用马克思主义、毛泽东思想和邓小平理论进行教育，解决分清政治观念的是非问题；第二，道德层次，对被教育者进行爱国主义和集体主义为核心的价值观和道德观教育，解决言行的善恶问题；第三个层次是日常生活中的思想教育工作，主要是帮助被教育者解决在日常的工作、学习、交往和生活中遇到的问题，并带有一定的管理职能。政治层次和道德层次的思想政治工作，带有明确的政治目的和价值取向，然而第三层次的思想教育与心理健康教育基本叠合，是两者共同关心而且必须解决的问题，即心理健康问题。

它们在许多方面又有相同之处，主要表现在：

第一，两者总体目标一致。其最终目的都是为了促进被教育者的健康发展和个性的全面发展，使被教育者能够适应社会成为社会主义事业的合格人才。

第二，两者的立足点一致。人的思想形成是从实践到认识再到实践等多次反复，最终实现从感性向理性飞跃的心理过程。思想政治教育与心理健康教育都具有很强的实践性，它们的最终立足点都是“育”字，但不是单纯传授知识，而是通过反复的教育实践影响受教育者的思维方式，将教育信息内化为受教育者的思想观念、提高受教育者的心理素质、再外化为正确的行为习惯、达到知与行、理论与实践的统一。

因此，日常的思想政治工作，往往带有明显的心理健康教育的性质，两者之间没有绝对的界限。一位合格的思想政治工作者，应该具备一定的健康心理学知识，并在工作中自觉借鉴和运用心理教育的一些原则。心理健康教育不仅是思想道德教育的有效补充，而且应该是思想政治工作的一个组成部分。

心理健康教育在思想政治工作中发挥有效作用的同时，也存在差异：第一，在价值取向上思想政治工作的着眼点强调个体的社会性，而心理健康教育着眼于个体的自然属性，强调被教育者的内在需求和本能的发展；第二，在工作依据上，思想政治工作的依据是党和国家确定的政治观点、哲学思想和道德标准，而心理健康教育的依据是心理健康的标准和健康心理的模式，所以两者之间出现了价值导向与价值中立的差异；第三，在工作方式上，思想政治工作的工作方式主要采用说服、集体教育、环境陶冶、实践锻炼等方法，具有公开性、群众性等特点，在一定程度上具有强制性，而心理健康教育运用专业谈话、辅导、宣泄、暗示、角色转换等方式进行教育，一般被教育者占主动地位；第四，在工作机制上思想政治工作发动各方面的力量，共同对受教育者施加影响，心理健康教育在这方面明显处于低峰；第五，在工作原则上思想政治工作要求教育者有敏锐的眼光和强烈的责任感，发现问题及时与有关人员取得联系，必要时向上级汇报。而心理健康教育非常强调保密性原则；第六，在承担的责任上思想政治工作者和心理健康教育工作者之间前者的责任大于后者；第七，在处理问题的方式上思想政治工作者与心理健康教育者不同，无法保持中立，要求对事件进行是非判断，进行处理直至行政处分。

第三节　思想政治教育者的素质与工作技巧

一、思想政治教育者应提高自身的综合素质

1. 思想政治教育者素质的重要性

思想政治教育工作者是整个思想政治教育计划及其过程的决策者和实施者。思想政治教育效果不仅受到社会环境、教育对象等因素的制约，而且教育者自身的素质状况也是影响思想政治教育效果的重要因素。马卡连柯曾经说过：“如果教育者表现出无能和平庸，那么，不管你对被教育者如何温顺，在谈话时如何贴心，如何善良、殷勤，不管你如何关心、体贴被教育者，仍然不会博得被教育者的尊敬。”

霍夫兰是“二战”期间在美国陆军中的一位专门研究对敌宣传和美军士气的专家，他的“说服模式”中提出有三个因素决定了态度的转变或形成：说服者的条件、信息本身的说服力和问题的排列技巧。在这三个因素中，“说服者的条件”是指个体具有的文化知识的水平，是否在某方面享有声誉——专门的知识或者超然的态度；“问题的排列技巧”是指个体在对他人实施影响时，是否会利用心理特点，使用心理战术。说服教育讲究的就是技巧与艺术。由此可见，在影响他人意见与说服别人时，个人的综合素质是至关重要的，显而易见，一个在学界享有盛誉并具有技术的人要比没有声誉、不学无术的人更有说服力。

心理学家弗兰奇（French R. P.）和雷文（Rewen B.）曾把权力划分为5类：合法权、奖励权、强制权、专长权和参照权。其中专长权和参照权主要由个人素质决定。专长权是指专业知识的影响能力，随着科技的发展以及专业分工的深化，这种影响力有时会超越其

权力发生作用。参照权是个性特征以及依附于个人的人际关系，比如某人具有良好的性格、幽默风趣的气质、机敏高超的社交能力以及感染力等。这些关联因素可以引起他人的钦慕、拥戴的心理，进而强化作用者的影响力。

依据政治学家马克斯·韦伯的理论，权威来自于三个方面：传统、法制与个人魅力。教育对象一旦为教育者的魅力所折服，把教育者视为自己所崇敬所信赖的人，就会产生“偶像效应”，自觉遵从和认同教育者的观点、意见。

2．思想政治教育者应具备的素质

（1）正确的政治信念

由于思想政治教育在我国占有特殊地位，承担着重要职责，因而具有坚定的社会主义的政治信念是至关重要的。这样，在纷繁复杂的、严峻的社会现实面前，才能立场坚定，方向明确。同时，要对思想政治教育工作充满信心，毫不动摇。有了这样的政治信念，能使我们自觉去承担责任，把它作为一项事业，面对新时期、新任务、新问题、新特点，充满热情，顽强果断，乐观向上、进取不懈，不断创造新思想、新作风、新方法。

（2）广博的知识

思想政治教育者必须不断地调整自身的知识结构，不断扩大知识面，以适应思政工作的需要。当前，思想政治教育功能的弱化，就是因为某些思想政治教育者缺乏应有的现代化知识，致使对很多问题说不清、理不顺、抓不准所造成的。

（3）培养五种能力

作为一个现代思政工作者，必须具备种种能力，而其中五种能力更为重要：其一，观察力。思想政治教育要有的放矢，增强针对性，这有赖于对思想政治教育过程中的对象的了解程度。而个体的思想、心理并非一成不变，会随着现实情境不断发展变化。所以对教育对象一定要勤于观察、精心观察、全面观察，力求从蛛丝马迹中准确把握对象的动态脉络，从而分析问题的发生、预测问题的发展态势。良好的观察力是准确的预见力的前提，缺乏观察力，也就缺乏预见力；其二，预见力。是根据事物的现状和发展趋势，推测未来的能力。目前思想政治教育者经常扮演“消防员”的角色，忙于“堵漏洞”，即自己的教育对象发生了行为偏差后，才急于处理其行为后果。这说明许多思想政治教育者不具备那种推测未来的能力，无法从一些倾向性、普遍性的问题与现象中，发现本质，掌握主动权；其三，分辨力。主要指区别善恶、是非、优劣、真假、美丑的能力，这是由思想政治教育的性质所要求的。思政工作者如对政治上的是非无法分辨，则会丧失政治立场。当然，还要善于区分思想问题与政治问题，两者的性质绝对不能混淆，这是思想政治教育在当代获得旺盛生命力的必要条件，否则，我们的工作将会陷入“左”的误区；其四，创造力。传统思想政治教育中的经验、观念、方法常使我们的工作陷入了“山重水复疑无路”的尴尬境地，而要出现“柳暗花明又一村”的局面，需要我们扩宽视野，扩展路子，探索一些具有丰富生动的内涵和富有吸引力的方式，使思想政治教育工作不断“与时俱进”，这就需要思政工作者具有很强的创造力；其五，自制力。一个思想政治教育者应该善于自我节制，即能自觉地控制和调节自己的情感和行为。思想政治教育是一项非常复杂的工程，在整个观察、分析、决策和实施各个环节中，都可能遇到意料不到的情况，而教育对象思想认识

的形成或转变也不是一蹴而就的，因此需要冷静、理智和耐心，要掌握分寸，才能在难题面前游刃有余。

（4）良好的道德品质

思政工作者除了要有各种能力之外，还应有良好的道德品质。例如公正就是思政工作者应有的品质之一。思想政治教育者的公正形象，无论对于自身的威信还是协调教育对象的情绪都是必不可少的。同样，宽容也是如此。宽容是关怀他人、善解人意的一种品质。周恩来曾经精辟地阐述：要做领导者，必须团结他所不喜欢和不愿意接近的同志，称赞其对的方面，批评其坏的方面，然后才能改造他们，同时也就改造了自己的领导。这就是说，思想政治教育者在处理矛盾时，应当有“海纳百川”的胸怀，善于“角色互换”，去理解体谅对方的经验、知识和利益，吸取不同意见，这样容易获得对方的认同感，形成团结融洽的人际环境。

（5）健康的心理

思想教育者是影响被教育者素质和教育过程的最重要因素之一，而且这项工作对工作者的压力也很大，因此，思想教育者应有保持良好的心理健康水平的能力。也就是应有完整的人格特征、较强的适应能力和很好的心理承受能力及恢复能力。一个心理不健康的思想教育者不仅工作上没有效率，甚至会对所培养的被教育者产生负面影响。

（6）善于与他人交谈

作为思想政治工作者，应该善于与他人交谈沟通，能够与教育对象建立起交流的纽带，及时迅速地进入工作角色，充分了解工作对象。这需要借助一系列的肢体语言，肢体语言互相结合起来能使人产生一种舒适和受重视的感觉，从而使沟通能够顺利进行。这就是SOFTEN 原则：

S——微笑（smile）。微笑是友好和接受的标志。当很多人在聆听他人讲话时忽略了微笑，就不能指望别人向你倾诉，说心里话。当然，微笑必须根据沟通时具体的信息内容而作出反应。

O——准备注意聆听的姿态（open posture）。这是指，当你开始要聆听他人讲话时，必须全神贯注地面对讲话人端坐或站立。站立时，两脚平行放置，这表明你并不打算随时抬脚离开。不要交叉双臂或双腿，因为这样会给人以敌视或防备的感觉。

F——身体前倾（forward lean）。交谈时需要将身体稍稍前倾。不要离谈话对象太远，令人产生十分疏远的感觉，也不要凑得太紧，侵犯到他人的心理空间，使人对你产生防备心理，这样会使沟通交流难以进行。

T——说话的音调（tone）。要适当调整自己的语速、音量、高度、声调。这样能表示出你对谈话内容与谈话对象的兴趣、态度。

E——目光交流（eye communication）。目光交流是不用开口便可让别人知道自己正在关注对方谈话内容和感受的最好方式。

N——点头（nod）。在谈话时，偶尔肯定的点点头，表示自己对谈话内容的认可或兴趣。

二、思想政治教育与心理原理的结合技巧

1．在内容上的结合

思想教育与心理原理相结合，这从心理学的教育角度为思想政治教育提出了一系列教育原则。

（1）运用适当的心理学手段，了解、收集工作对象的信息，这是新时期做好思想政治工作的前提。如果不了解被教育者的情况（个性人格特征、成长环境等），势必就会给思想教育工作带来很大的盲目性和无效性。而要了解被教育者的状况，除了运用一些采用说理引导、谈话、实践锻炼、熏陶感染、比较鉴别、自我教育和收集思想动态等传统的思想政治工作手段外，还应运用一系列必要的心理教育手段。同时，要坚持立足于情绪上的感化。另外，运用心理教育原理，注重被教育者的思想矛盾的疏导。

（2）了解被教育者的心理需要并建立有效的激励机制。研究当前工作对象的需要和激励机制，有助于形成一套行之有效的思想教育方法和途径。

（3）面向全体，重视个体。我们的思想政治教育工作是面向全体被教育者的，在开展工作过程中，须结合心理教育内容，了解被教育者的整体状况；同样，心理教育也是如此，必须结合日常的思想教育工作，才能真正行之有效。传统的心理教育只注重个别有问题的被教育者，而忽视了绝大多数正常被教育者的发展。思想教育和心理教育一样，都要面向全体被教育者，同时也要重视被教育者的个性特征。

2．在方法上的结合

心理教育主要是应用心理学、教育学及行为科学的方法，侧重于定量技术性分析，遵循自愿和保密原则；而思想教育更主要是运用伦理学、管理学、教育学的方法，侧重于定性的经验性分析，具有广泛性的特点。从学校思想政治教育的实施途径而言，思想教育与心理教育方法上的结合主要可体现在以下几个方面：

（1）心理教育与思想政治学习相结合。政治学习是教育工作的主渠道，运用在政治学习中深入心理教育的手段，使政治学习人性化，有助于被教育者形成正确的人生观、世界观、价值观和信念。

（2）心理教育与思想教育在日常工作中相结合。我们的思想政治工作不仅有帮助被教育者树立科学的人生观和正确的世界观，提供政治思想上的保证功能，而且又有为被教育者健康成才提供心理上的保健、优化，挖掘他们发展潜力的功能。这就要求把日常的心理教育工作与思想政治工作紧密结合起来。

（3）心理教育与社会文化建设相结合。社会文化建设是社会主义精神建设的重要渠道，在丰富多彩的活动中注重心理教育和手段，解决被教育者精神上的难点、疑点，从而真正把思想教育和心理教育内容有机地融合在一起。

（4）构建思想教育和心理教育一体的教育网络体系。思想教育工作本身就是一个庞大的系统工程，要真正地落实并有成效，应建立一套适合被教育者特点的多层教育网络体系。

（5）显性教育与隐性教育相结合。教育者按照预定的教育内容和方案，自觉地在受教

育者的周围创设一定的生活环境和文化环境，引导受教育者去感受和体味，使他们潜移默化地受到熏陶和教育，其灵活性和隐蔽性能够很好地顺应被教育者的思想特点的新变化，能将以思想管理服务为主的显性教育与以心理教育为辅的隐性教育结合起来。

（6）内因教育与外因教育相结合。教育工作者应改变居高临下单向灌输的模式，尊重被教育者的主体地位，以人为本，深入研究被教育者的思想及心理特点。根据其身心发展和变化的特点及规律，从心理、思想、行为三个方面加强内化工作机制，将思想政治教育与心理健康教育紧密结合起来，引起被教育者的情感共鸣，调动他们的内在积极性，使育人理念成功转化为被教育者的思想和行动。

第十六章　心理学原理在经济领域中的应用

第一节　经济心理学概述

一、经济心理学及其研究内容

经济心理学是一门建立在经济学和心理学基础上的研究经济心理和行为的应用科学。自20世纪初塔蒂（Tarde C.）的第一本《经济心理学》出版后，心理学的理论、方法和技术在经济领域中得到广泛认同、应用和发展。1986年阿兰·麦克法德恩的《经济心理学：理论与应用》被称为当今西方经济心理学的代表作。瑞典皇家科学院把2002年度诺贝尔经济奖授予了美国普林斯顿大学的经济心理学家、行为经济学家卡尼曼（Kahneman D.）和美国乔治—梅森大学的实验经济学家史密斯（Smith V. L.），以表彰他们在心理经济学和实验经济学研究方面所做的开创性工作。同时，也显示了经济心理学得到了前所未有的重视和发展。

心理学原理和方法在我国的经济管理领域特别是改革开放后转型经济方面得到初步运用和探讨，主要关注并研究了转型期国民的心理问题、人格特征和人格倾向在当前我国经济发展中所起的作用，出现的热点问题以及金融心理因素和行为等。目前，心理学在经济、金融中的运用主要是以服务于我国的经济为目的，以当代中国社会结构转型和经济社会发展建设中出现的各种经济问题为主要研究对象，探究在经济领域中，作为经济活动主体——人的心理和行为的规律。

国内经济心理学发展起源于对经济、金融领域中的热点、焦点和难点问题研究，例如全民炒股、温州人炒房与房价持续飙升、和谐社会等；目前还侧重于研究与经济生活紧密相连的各种问题，如物价上涨与和谐社会、贫富分化与仇富心理、国有企业下岗职工与失业人员心理承受力比较研究、消费者预期对消费行为的影响、住房货币化后的民众心理、三峡库区移民的社会心理、平抑房价政策的民众心理等。迄今为止，对经济生活中热点、焦点和难点问题的探讨仍然是最具活力的领域之一，并积累了一批研究成果。

经济心理学除了对经济热点、焦点和难点问题的探索外，更重视经济体制改革中出现的新问题。例如，证券市场开始初期，有的股民炒股赔了钱，去市政府上访要求取消证券市场，此时，研究股民心理便成为社会稳定的需要；又如改革必须考虑公众的心理承受能力和注重方案的可操作性，牵涉国民经济重大变化的改革应该注意推出的步骤、时机及配套措施，全局性的改革应尽可能考虑弱势群体的利益，妥善处理机构改革和人员分流中的问题，避免出现大的社会心理不平衡等。现在有些经济金融领域出现的个别违纪以及不正

常的现象，都有其深刻的心理根源和社会层面的仇富心态等。

中国发展起来的经济心理学受心理学本土化的影响。心理学本土化是要形成一种自立的、根植于当地传统文化并在当地现代文化范畴中得以体现和反映的心理学知识体系及思想。中国心理学本土化为经济心理学提供了重要的时代文化背景。经济心理学研究与心理学本土化互为因果关系：一方面，前者为后者提供具体的内容和原材料，并使心理学本土化的一些重要理论观点在实践中得到印证、支撑和发展；另一方面，后者又影响和制约前者的发展方向，对它的形成具有强大的推动和促进作用。

我国宏观经济调控中大众所出现的心理问题已使经济心理学把心理因素看成是影响经济运行的一个重要变量来研究，并以此来解释其在经济增长中的影响和作用。近年来经济心理学对中国经济“内需不足、启动乏力”等重要现象作出了有说服力的解释，在一定程度上反映了当前消费者心理对中国宏观经济运行和调控的实际影响，由此，为改善经济政策的实施效果创造了必要条件，也为解决实际问题提出了具体方法和对策，为宏观经济决策和调控提供了理论支持和新的思路。经济调控中提出的心理学问题是经济心理学研究的重点，它构成了经济心理学一个极具发展潜力的研究领域。

二、研究经济心理学的意义

经济心理学对人类经济行为共同性的强调及经济行为中人的心理活动规律的探索，从特定角度为经济领域中各种心理学研究提供了共同的理论背景。经济心理学将经济领域中各心理学分支学科（管理、商业、广告心理学等）原有的一些理论作了有意义的组合，较好地解决和弥补了这些学科在过去那种分散、孤立和隔绝状态下的一些不足和困惑。事实上它成为联系这些学科的中间环节。经济心理学的一些理论，如预期理论等很可能是跨越各学科之间鸿沟的桥梁，对各分支学科理论的完善具有潜在的影响。经济心理学拓展和深化了某些特定的研究领域，为经济领域中各个心理学分支学科向纵深发展提供了更多空间，为心理学理论创新提供了新的动力。过去被传统心理学认为是禁区的一些课题，如宏观经济的调控、股市、彩票和房地产等在经济心理学中均有所突破。

重视经济心理学在经济决策和宏观经济运行中的作用，是走出心理学狭隘的圈子，打破僵化的研究思路和模式，广泛拓展心理学的应用领域。在今后的发展中，心理学方面的专家将参与我国改革方针的研讨，尤其是宏观经济政策制定、决策及咨询等工作。 充分运用经济心理学的原理与方法，对于推进经济改革和运行有着重要的现实意义。同时，多方面的研究也有利于建立并完善经济预测心理学、宏观经济调控心理学等经济心理学的重要分支学科，以充分发挥经济心理学特有的论证、预测和决策咨询功能。

三、经济心理学的理论基础

研究人类经济心理与行为涉及许多学科知识，因此要吸收这些学科最前沿的研究成果，

并把它们作为自己的理论基础。经济心理学的理论基础有：效用理论、预期理论、不确定性与风险理论、博弈理论与福利理论。

效用指的是商品与服务有使人的欲望与需要得到满足的能力，它表示在特定时期内消费一定数量商品时所获得的满足程度。这是一个将经济现象与心理现象联系、融合在一起的心理物理概念，也是将心理分析引入经济现象的结果。

预期指的是人对诸如价格、利率、利润以及收入等具有不确定性的经济变量在未来的变动方向和变动幅度的一种事前估计。预期支配着人类的经济活动，根据预期，政府制定长期和短期发展规划以及金融政策和财政政策，企业制定生产计划，个人制定人生规划等。

不确定性指的是在未来会出现两种以上结果的可能，风险表现为不确定性，它指的是可能发生的危险。不确定性和风险在现实经济生活中是一基本事实，已经成为经济心理学理论体系中不可或缺的内容之一。

博弈论（game theory）是一门研究机智和理性的决策主体之间的冲突与合作的现代学科，最初由美国数学家冯·诺依曼（Neumann V.）和摩根斯坦（Morgenstein O.）在 1944 年出版的《经济行为与博弈论》一书中提出。美国数学家和经济学家纳什（Nash J.）奠定了现代博弈论的理论基础，因此获得了 1994 年度的诺贝尔经济学奖。近年来博弈论发展的一些最新动态是将心理学的研究方法与分析技术，尤其是将实验手段引入博弈论在经济理论及应用方面的研究，取得了很多的成绩。在利益冲突的决策主体的策略选择过程中，心理变量和心理活动机制无疑具有关键性影响，并有待人们去分析和研究。

福利指的是如收入、就业等与生活相关的各个方面。各国的经济实力存在差异，导致各国的福利不同，此外，由于受到反映各国\各民族的宗教、文化的价值观、信仰及其他心理因素的影响，大家对福利的感觉也不尽相同。西方国家根据自己的社会、经济、文化、价值观和信仰等背景为出发点，主要选择客观经济福利理论作为制定社会保障体系的理论依据。但实践表明，这些国家也正在检讨由此而产生的社会弊端，过于保护弱势人群的社会保障体系实际上有保护和滋养懒人的嫌疑。应根据我国的国情、国力以及中华民族的价值观、世界观等文化因素，制定出能保障社会和谐发展的公平、公正的社会保障体系。

四、经济心理学发展展望

经济心理学是一门快速发展的、新兴的学科，当前主要研究经济行为中的心理变量、人类经济行为、经济领域中人的心理活动及其支配下的各种经济行为，以及经济行为中的非经济因素。

从趋势看，经济心理学研究的重点将转向实用性强的金融心理和行为、企业战略、公用政策以及宏观经济体系等问题，尤其要关注那些有可能给社会带来重大影响的问题，为中国新经济政策的提出和实施进行实验性的研究，并提供示范性的经验。例如，加入 WTO 后我国宏观经济决策取向、经济行为发生变异的可能性以及对经济生态的影响；人民币升值后国家的货币政策、税收政策以及产业政策的调整等。对现有经济政策实施效果评价、评估和解释，对经济变量的发生、发展和变化过程进行连续的纵向研究，通过增加与预测

经济走势密切相关的心态指标（如预期、信心等），建立中国宏观经济预测模型。以预测心理学为突破口，积累长期资料，从已有条件分析、预测中国宏观经济的走向和趋势。跟踪国际重大事件，如“美国次级债问题”、“美国世贸大楼的 9·11”、“伊拉克战争”等事件对中国民众心态的影响，经济全球化对中国民众心态的冲击等，争取在预测性研究方面能有所突破。

心理学和经济学研究的是人的行为，经济政策是否真正能够实施，与人们在心理、行为上是否可以接受有着巨大的关系。所以，从人的行为角度研究经济学，对中国具有很大的现实意义。诺贝尔经济学奖授予心理学家，表明经济学领域的研究将越来越重视对人类心理与行为的研究。长期以来，经济学研究忽视了作为经济活动主体的人的心理和行为规律，这是一个重大的疏忽。当然心理学的研究成果能否运用于中国的投资领域，是经济心理学本土化问题的一个方面。如：政府对证券市场的行政干预，即所谓的“政策市”会对投资者的投资心态产生什么影响；中国投资者投资心理及对风险的理解与发达国家成熟的投资者有多大不同；从一个相对封闭的资本市场向一个开放的资本市场过渡时期，投资者的投资理念会发生什么样的变化；中国传统文化下投资者对资本主义游戏的理解与困惑等都是值得研究的。

第二节　民族经济心理

对于任何一个多民族国家和地区而言，几乎都存在各民族聚居地区之间经济社会发展不平衡现象，其中有自然资源、经济、政治、历史和宗教等方面的原因。通常解释这种不平衡现象的有自然资源条件恶劣的地理经济学和地理环境决定论、强调生产方式特别是生产力落后的唯物史观、认为主要是国际经济政治秩序不公的依附理论等。但实际上还需要从民族经济心理的角度分析民族社会的经济发展动力和障碍。正如人的其他行为都有特定的心理动机一样，人们的经济行为也受经济价值观和经济动机等心理因素的制约。

民族经济心理是民族群体与经济活动有直接关系的心理活动、心理状态和心理特征，它包括经济价值观、风险意识、投资心理、管理理念、职业期望、就业动机、职业满意度、消费心理、经济道德心理（经济活动和职业道德认知及道德评价、道德信用观念）、不同经济地位群体（如首富阶层、移民和贫困人口）的心理特征等。经济发展要受民族文化、民族心理影响，而民族心理特别是民族经济心理又是在特定的历史文化背景和经济活动中形成发展起来的，因此它必然受经济活动及经济利益的制约。经济利益冲突还是引起民族矛盾的主要原因。所以，经济利益或经济活动对于民族关系、民族心理有着密切的关系。

民族文化背景对民族经济心理有一定的制约作用，民族传统文化价值观和道德体系意识对民族经济心理都有久远而强大的影响。半个多世纪以来共同的社会政治、经济、文化凝聚力作用，以及当前都处于向市场经济转轨的时期，是各民族经济心理具有共同特征的客观基础，使他们形成了具有鲜明共同性的经济心理。独特的民族社会经济和文化背景对各民族的经济心理产生了强烈的影响，使经济心理显示出各自的民族特征。各民族的经济

心理特征投射出民族文化深层积淀的民族自我意识。各民族基本都以本民族为最多的经济合作对象，对本民族商人给予的经济道德信用评价也最高。这一结果揭示，即使在非常容易接受其他民族的文化和价值观的经济活动领域，民族自我意识仍会以不可忽视的方式凸现出来。

民族经济心理对于了解各民族的经济行为倾向，深化对民族心理的认识，整合民族关系，促进各民族经济与社会的共同繁荣与发展都具有十分重要的价值。

一、民族经济心理的主要内容

1．经济道德心理

经济道德心理包括经济伦理观念和经济品德两个层次，也就是说，它不仅包括一般意义上的经济伦理观念（特别是指经济价值观），还包括对经济活动的认知、评价、情感、态度，以及与经济活动有关的个体品德心理。

众所周知的俗话“无商不奸”，它是小农社会重农轻商和重义轻利的价值观对商人和商业活动的道德判断和评价的典型。以手工业生产和自给自足为特征的小农经济对于商品交换和扩大再生产的需求和愿望是很小的，因而，在义利关系上，中国传统的文化价值观是重义轻利的。重农轻商的价值观同样支配着他们的经济心理和行为。这种积淀于各民族文化心理深层的重农轻商、重义轻利的价值观不会被对收入的高期望轻易改变，因为这是民族心理中历经久远的深层文化价值观，体现了人们对社会承认和精神价值的追求。而与人们的物质需求直接相关的现实经济追求，则较容易受环境刺激发生嬗变。

2．市场经济理念

市场经济不仅是一种优胜劣汰的竞争经济，同时也是一种有严格游戏规则的法制经济和信用经济。与少数民族聚居地区相比较，汉族地区的商品因素和市场经济更发达，但就当前社会变革情形而言，经济生活中掺杂了诸多权力、亲情、行政乃至暴力等非市场、非法制和非道德因素。缺乏必要和健全的经济法规和经济信用的市场经济必然对社会经济乃至社会伦理和社会心理产生各种负面影响，不仅可能扰乱正常的市场经济秩序，还会对经济心理、经济伦理观念产生不健康的文化冲击，导致产生对商品交换和流通活动的消极评价。

3．家族经济观念

有顽固的家族管理观念以及高储蓄低投资等经济心理倾向。汉族地区作为市场经济较发达地区，既是商品交换和流通的受益者，也是市场秩序混乱的受害者。用不着更多的举证就可以判断，人们对当前市场秩序混乱、信用缺失、权力经济、黑色经济等现象普遍表示不满和质疑是有根据的合理表达，汉族城乡居民由此对商人和商业活动产生较多的否定性评价也就不足为奇。当人们对现存的经济秩序缺乏信任和支持的时候，民族经济成分不可能对社会经济发展和改善家庭经济状况持乐观的态度或具有高度信心，也不可能大胆放心地去投资，不可能轻易相信家族外的人员管理自己创办的企业。

4．诚信品质

诚信是民族经济道德观念的核心，各民族选择经济合作对象时不仅要考虑资源、经济、

人力、资金和市场等因素，也与他们对其他民族的信用所做的道德评价有关。各民族基本都以本民族为最多的经济合作对象，对本民族商人给予的经济道德信用评价也最高。少数民族长期以来关系融洽，和睦相处，互助合作，各民族深层心理中的民族感情依然不易被其他认知因素、意志因素、物质因素或制度因素所取代。

二、民族经济心理的应用价值

民族经济心理是随着民族的形成、发展而与生俱来的民族心理的一部分。在民族发展演变的过程中，它也在发生嬗变。在社会变革特别是经济形态急剧变革的时期，民族经济心理的变化就更为引人注目。中国改革开放以来，各民族的经济心理发展趋势总体是健康向上的，其标志是各民族经济心理的变迁顺应社会经济发展的潮流，正在逐步具备发展市场经济所需要的各种素质。特别是少数民族的经济心理如进取心、竞争意识、商品意识、择业动机、对其他民族的经济信任等都呈现明显的向主流市场经济心理认同的趋势。民族经济心理的这种积极变迁既是社会经济生活变革的塑造结果，无疑同时又是社会经济生活变迁的推动力。

1．经济心理由传统型向现代型的过渡

各民族群体的经济道德心理正处于向与现代市场经济要求相适应的方向嬗变，而且不同学历、年龄和职业群体的经济心理有着不同的嬗变特征。概言之，当前各民族的职业满意度不高，而且近期的满意度水平低于五年前的满意度水平，而与此同时各民族的职业流动意愿大大增强；此外，高学历、年轻和从事高风险职业的群体（个体户和私营企业主等）的经济心理比较容易接受市场经济的游戏规则和道德观念，而低学历、老年和习惯于有高度社会保障的职业群体（国有企业员工等）其经济心理则较倾向于传统规范。各民族的道德心理及道德评价倾向与他们的经济价值观有关，其嬗变的强度和方向与他们受惠于市场经济的程度成正比，而与其受害于市场经济（主要是不规范的市场交换活动、恶性竞争和非市场因素的介入等）的程度成反比。

2．经济心理的融合与民族意识的发展

在民族经济心理中，各组成要素与民族心理的核心即民族自我意识关联程度不同，因而其变迁速度不一，与主流社会经济心理的融合速度也不一样。从总体上可以预测，经济心理将比民族心理的其他部分或要素尤其是民族自我意识更快地趋于融合。其次，经济心理的融合并不必然导致民族自我意识的削弱。国内外许多民族的经济心理都属于现代化类型，并且生活在相似的市场经济背景下，但其民族意识依然故我，而且在文化交流、经济生活和国际经贸活动中继续以新的形式发挥着重要作用，这是民族经济心理和民族意识变迁以及相互关系的最好例证。民族自我意识是一个民族及其文化得以存在和延续的最持久和深刻的内在因素，即使他们的经济、政治和家庭制度文化已经趋同，但民族自我意识仍是民族生存的最后屏障。

3．主流经济心理的形成与经济心理的多样化

市场经济既是法制经济、契约经济，也是道德经济、信用经济。离开法制、契约、道

德和信用，就没有健康的市场经济可言。市场经济所需要的心理品质，如商品意识、等价交换观念、契约意识、诚信观念、效率意识、竞争与合作意识等，将在市场经济的实践活动和相应的舆论氛围中得到继续强化，逐步成为各民族经济心理的主流，市场经济心理品质将在民族文化价值体系中占有更重要的地位或更大的作用。另一方面，主流经济心理的形成与经济心理的多样化是同时存在的两个趋势，至少在可预见的未来，民族经济心理的多样性仍将是维持全球和地区经济活动多样性和经济活力的内在动力之一。

4．市场经济心理的发展对族际认同感和地缘感的渗透与促进作用

市场经济的发展、成熟及相应心理素质的形成与强化过程，必然渗透到民族心理深层结构中，对优化民族心理素质、增强各民族之间的认同感和地缘感产生积极的促进作用。首先，市场经济的发展及相应的经济心理素质的形成，会通过重构、扬弃或吸收等途径或方式，对民族的价值观、道德认识、道德感、经济信用等都起到优化作用。其次，在一定条件下地缘感可超越民族意识而对社区经济发展和经济利益起更大作用。在关于民族交往心理的一项研究中发现，地缘感在长期交融的条件下可以超越于民族意识或民族感情之上，对缩小各民族之间的心理距离有积极的作用。

当经济发展能够使社区获得更大的共同经济利益时，无疑为社区内部具有共同经济心理素质的各民族形成强大的向心力和认同感提供最好的社会基础，从而将有利于增进多民族地区的民族团结。

第三节　金融投资心理

心理学在金融中已经有了广泛的运用，而且也已受到关注和认可。例如 2002 年度诺贝尔经济学奖授予了美国普林斯顿大学的经济心理学家、行为经济学家丹尼尔·卡尼曼和美国乔治—梅森大学的实验经济学家弗农·史密斯，这意味着社会对经济心理学重要性的认可。卡尼曼把来自心理研究领域的综合洞察力应用到了经济学当中，发现人类投资决策中的不确定性，即发现人类的投资决策常常与经济学理论所作出的预测大相径庭。目前，过度反应理论（overreaction theory）、视野理论（prospect theory）、后悔理论（regret theory）及对投资者的过度自信理论（overconfidence theory）等几个重要的理论在金融领域得到广泛的应用。

一、主要应用原理简介

1．非理性因素与过度反应理论

传统金融学认为市场是有效或者准有效的，投资者是理性的，所有的信息都会迅速地反映到资产的价格上，而且所有的投资者都能根据情报理性地进行分析和投资。当股票价格低于上市公司的内在价值时，投资者开始买入股票；而当股票价格高于上市公司的内在价值时，开始卖出股票。证券市场也由此形成了一种价值投资的氛围，但事实并非如此。

投资领域中存在着价格长期严重偏离其内在价值的情况，主要原因是上市公司未来的价值本身具有许多不确定性，正是由于这种不确定性引发了投资者的心理上的非理性因素，投资者共同的非理性投机形成了市场的暴涨和崩盘现象。日本经济从奇迹到衰退证实了投资者的非理性的一面。自 1985 年起，东京、大阪、名古屋、京都、横滨和神户六大城市的土地价格每年以两位数上升，到 1989 年末，这六大城市中心的地价指数比 1985 年上涨了约 90%。当时日本的土地财富已经约占国家财富总额的 70%。东京帝国广场 1 平方英里土地居然比美国整个加利福尼亚州还贵！ 同时股票市场也迅速飙升：1989 年 12 月 28 日，日经平均股价高达 38 915.87 日元，相当于 1984 年的 3.68 倍，得意忘形的人们认为“明年股价可望达到 5 万日元”。然而 1990 年市场交易的第一天，股价就跌入了地狱。从此，日本股票市场陷入长达十多年的熊市之中。股市暴跌之后，1991 年，日本房地产市场开始垮塌，当年，六大城市的房地产价格就下降了 15%～20%。纵观历史，20 世纪 80 年代末期日本的资产泡沫只是人类非理性导致的失败教训中的一次而已，1630 年荷兰郁金香狂热、1710 年英国的南海泡沫、1845 年英国的铁路热、1873 年美国的铁路泡沫、1880 年阿根廷的融资泡沫、1920 年美国的股市泡沫、20 世纪 90 年代末期的 IT 泡沫以及 2007 年中国的普洱茶热等，贪婪使投资者在投资中屡屡失败。为什么投资者总是重蹈覆辙？人类固有的非理性因素在其中起着主要作用。即使屡次惨痛的教训也不会让他们变得理性起来，也就是说非理性是人类根深蒂固的局限性。

研究结果还发现：当日本股市见顶时，却只有 14%的投资者认为股市将会暴跌；而股市暴跌过后，仍有 32%的投资者认为股市还会暴跌。投资者通常过多地考虑最近的经验，并从中猜测近期的趋势，却很少考虑长期趋势和偏离程度。投资者对于受损失的股票会变得越来越悲观，而对于获利的股票会变得越来越乐观，他们对于利好消息和利空消息都会表现出过度反应。当牛市来临时，股价会不断上涨，涨到让人不敢相信，远远超出上市公司的投资价值；而当熊市到来时，股价会不断下跌，也会跌到大家无法接受的程度。

除了从众心理（herd mentality）在其中起作用外，还有人类非理性的情绪状态，以及由此产生的认知偏差。当市场持续上涨时，投资者倾向于越来越乐观。因为实际操作产生了盈利，这种成功的投资行为会增强其乐观的情绪状态，在信息加工上将造成选择性认知偏差，即投资者会对利好消息过于敏感，而对利空消息麻木。这种情绪和认知状态又会加强其行为上的买入操作，形成一种相互加强效应。当市场持续下跌时，情况刚好相反，随着行情走坏，投资者越来越悲观。实际操作中产生经济上亏损的同时，也让投资者的自信心变得动摇，往往愿意咨询专家、资深人士，放弃自己的观点，造成过分依赖信息，导致对利空消息异常敏感，却忽视利好消息。

2．视野理论

在决策过程中，并不仅仅依赖已有的知识和记忆，还依赖于形成的认知。由于心理状态、问题表达方式等的差异，获得的感知程度也不同。阿莫斯和卡尼曼于 1979 年的研究表明人们对相同情境的反应取决于他是盈利状态还是亏损状态。一般而言，当盈利额与亏损额相同的情况下，人们在亏损状态时会变得更为沮丧，而当盈利时却没有那么快乐。当个体在看到等量损失时的沮丧程度会比同等获利情况下的高兴程度强烈得多。研究还发现：

投资者在亏损 1 美元时的痛苦的强烈程度是在获利 1 美元时高兴程度的两倍。他们也发现个体对相同情境的不同反应取决于他目前是盈利还是亏损状况。具体来说，某只股票现在是 20 元，一位投资者是 22 元买入的，而另一位投资者是 18 元买入的。当股价产生变化时，这两位投资者的反应是极为不同的。当股价上涨时，18 元介入的投资者会坚定地持有，因为对于他来说，只是利润的扩大化；而对于 22 元的投资者来说，只是意味着亏损的减少，其坚定持有的信心不强，由于厌恶亏损，他极有可能在解套之时卖出股票。而当股价下跌之时，两者的反应恰好相反。18 元介入的投资者会急于兑现利润，因为他害怕利润会化为乌有，同时，由于厌恶亏损可能发生，会极早获利了结；但对于 22 元介入的投资者来说，持股不卖或是继续买入可能是最好的策略，因为割肉出局意味着实现亏损，这是投资者最不愿看到的结果，所以，他反而会寻找各种有利的信息，以增强自己持股的信心。

阿莫斯和卡尼曼在 1979 年的一个研究中设计了如下情境。将被试分为两组，在完成作业后，先给第一组被试每人 1000 美元，被试可在如下两种选择中任选其一：A 是再得到 500 美元；B 是 50%的可能再得 1000 美元，50%的可能是再得 0 元。第二组被试每人先给 2000 美元，被试必须在如下两种选择中任选其一：A 是损失 500 美元；B 是 50%的可能损失 1000 美元，50%的可能是损失 0 元。结果发现，第一组中有 84%的被试选择了 A 方案，而第二组中有 69%的被试选择了 B 方案。尽管得到 2000 美元或 1000 美元的概率都是相同的，但当人们面临获利或损失的不同情境时，人们会作出不同的决策和选择。即人们对待风险（risk）的态度随着情境的不同而不同。投资者更愿意冒风险去避免亏损，而不愿冒风险去实现利润的最大化。在有利润的情况下，多数投资者表现出回避风险（risk-averse）；而在产生亏损的情况下，多数投资者变成了冒险者。已经盈利的时候，投资者更愿意落袋为安，回避风险；而出现亏损时多数的投资者却倾向于选择冒险，背水一战，期待扭亏为盈。这就是正常心态下非常不理智的赌徒越赔越想赌的赌徒心理状态。

3．后悔理论

盈利带来的快乐和损失带来的痛苦是人类行为的主要驱动力。金融经济学家谢夫林（Shefrin H.）和金融经济学家斯塔特曼（Meir Statman. M.）1985 年用心理学研究投资者行为的结果表明：害怕遗憾和寻求自豪可能导致投资者过早卖出盈利的股票，而长时间地持有亏损的股票。在牛市背景下，没有及时介入自己看好的股票会后悔，过早卖出获利的股票也会后悔；在熊市背景下，没能及时止损出局会后悔，获点小利没能兑现，然后又被套牢也会后悔；在平衡市场中，自己持有的股票不涨不跌，别人推荐的股票上涨，自己会因为没有听从别人的劝告而及时换股后悔；当下定决心，卖出手中不涨的股票，而买入专家推荐的股票，但是如果发现自己原来持有的股票不断上涨，而专家推荐的股票不涨反跌时，会更加后悔。由于人们在投资判断和决策上经常容易出现错误，而当出现这种失误操作时，通常感到非常难过和悲哀，所以，投资者在投资过程中，为了避免后悔心态的出现，经常会表现出一种优柔寡断的性格特点。投资者在决定是否卖出一只股票时，往往受到买入时的成本比现价高或是低的情绪影响，由于害怕后悔而想方设法尽量避免后悔的发生。

有研究者认为投资者不愿卖出已下跌的股票，是为了避免作了一次失败投资的痛苦和后悔心情，向其他人报告投资亏损的难堪也使其不愿卖出已亏损的股票。另一些研究者认

为，投资者的从众行为（herding behavior）和追随常识是为了避免由于作出了一个错误的投资决定而后悔。许多投资者认为买一只大家都看好的股票比较容易，因为大家都看好它并且买了它，即使股价下跌也没什么——大家都错了，所以我错了也没什么！而如果自作主张买了一只市场形象不佳的股票，如果买入之后它就下跌，自己就很难合理地解释当时买它的理由。此外，基金经理人和股评家喜欢名气大的上市公司股票，主要原因也是因为如果这些股票下跌，他们因为操作得不好而被解雇的可能性较小。害怕后悔也反映了投资者对自我的一种期望。

谢夫林和斯塔特曼在一项研究中发现：投资者在投资过程中除了避免后悔以外，还有一种追求自豪的动机在起作用。害怕后悔与追求自豪造成了投资者持有获利股票的时间太短，而持有亏损股票的时间太长。他们称这种现象为卖出效应（disposition effect）。他们发现：当投资者持有两只股票，股票A获利20%，而股票B亏损20%。此时又有一个新的投资机会，而投资者由于没有别的钱，必须先卖掉一只股票时，多数投资者往往卖掉股票A而不是股票B。因为卖出股票B会对从前的买入决策后悔，而卖出股票A会让投资者有一种作出正确投资的自豪感。

4．过度自信理论

虽然明知股市变化是莫测的，但是投资者往往认为自己已经掌握了股市的走势，能够超越他人能力，在股市博弈中赚大钱。研究这种认为自己能从无序中发现规律投资者的心理就是过度自信理论。泰弗斯加（Tversky）提供了大量的统计数据，来说明许多事件的发生完全是由于运气和偶然因素的结果，而人类有一种表征直觉推理（representative heuristic）特点，即从一些数据的表面特征，直觉推断出其内在的规律性，从而产生认知和判断上的偏差（biases of cognition and judgement）。投资者的归因偏好也加重了这种认知偏差，即将偶然的成功归因于自己操作的技巧，将失败的投资操作归于外界无法控制因素，从而产生了所谓过度自信（overconfidence）的心理现象。过度自信是指人们对自己的判断能力过于自信。投资者趋向于认为别人的投资决策都是非理性的，而自己的决定是理性的，是在根据优势的信息基础上进行操作的，但事实并非如此。卡尔曼认为过度自信来源于投资者对概率事件的错误估计。人们对于小概率事件发生的可能性产生过高的估计，例如，从一张写有人名和个人特征描述的列表中猜测这些人的职业，如果看到给出的特征是艺术型和敏感，人们就会选择这些人的职业是指挥或雕塑家，不会猜他们的职业是工人和秘书，却忽视了从事前两种工作的人极少，因而成为答案的可能性就更小。高估小概率事件的发生是各种博彩行为的心理依据。而对于中等偏高程度的概率性事件，易产生过低的估计。但对于90%以上的概率性事件，则认为肯定会发生。这是过度自信产生的一个主要原因。

此外，参加投资活动会让投资者产生一种控制错觉（illusion of control），控制错觉也是产生过度自信的一个重要原因。例如人们是不是很容易产生这样的想法："如果我买了一种股票，它不久就会上涨"，或者"如果我买了一种股票，别人可能也会买，因为他们的想法和我一样"，或者"最近运气比较好，我买的股票肯定会赚钱"等，这些想法都是人们在不符合逻辑的基础上作出的比较严肃的决定。不仅个人投资者容易出现控制错觉，机构投资者也是如此。机构投资者以及专业分析师们往往过于自信，认为自己有能力跑赢大盘，

然而事实并非如此。巴伯（Barber B.）和奥梯（Odean. T.）在此领域做了大量研究，发现男性在许多领域（体育技能、领导能力、与别人相处能力）中总是过高估计自己。他们在1991—1997年中，研究了38 000名投资者的投资行为，将年交易量作为过度自信的指标，发现男性投资者的年交易量比女性投资者的年交易量总体高出20%以上，而投资收益却略低于女性投资者。数据显示：过度自信的投资者在市场中会频繁交易，总体表现为年交易量的放大，但由于过度自信而频繁地进行交易并不能让投资者获得更高的收益。在另一项研究中，他们取样1991—1996年中的78 000名投资者，发现年交易量越高的投资者的实际投资收益越低。在一系列的研究中还发现过度自信的投资者倾向于忽视交易成本和长期趋势，进行过度的交易。

经济学家尼古拉斯·巴贝利斯、安德鲁·谢雷夫和罗伯特·威西尼将启发性代表因素发展成为消费者的选择性信心过度和预期反馈环的心理学理论。他们认为，当投资者看见股票价格向同一方向移动了一段时间之后，他们就会逐渐认定，这一趋势就是从其他经济数据中发现的许多趋势中的代表。根据保守主义的心理学原则，人们改变意见总是缓慢的。因此，投资者们要过一段时间才能认为，这一趋势将会继续。这两种思想的相互作用决定了投机反馈进程的速度。

信心过度无论是怎样产生的，它都是提高投机市场交易额的根本因素。在没有信心过度的情况下，你会认为金融市场中的交易非常冷清。如果人们是完全理性的，那么一半的投资者会认为自己的交易能力处于平均线以下，并在交易活动中受到另外一半投资者的支配，于是不愿意同他们进行投机交易。结果，处于平均线以上的投资者也会因没有对手而无法进行交易。从完全理智状态上讲，这时也就不会再有处于投机原因的交易了。

综上所述，要正确理解我国现阶段的“投机泡沫”，必须认识到直觉判断中的信心过度发挥了重要的作用。

5. 预期理论

预期概念是著名经济学家凯恩斯（Keynes J. M.）在1936年出版的《就业、利息和货币通论》中明确提出的，指的是人对经济变量（如价格、利率、利润以及收入等）在未来的变动方向和变动幅度的一种事前估计。

消费者在进行购买决策时往往是依据其对商品的感知价值评价高低而定的，感知价值是消费者将从某一交易中所获的感知利益与为此所付的感知代价相对比的结果。一般而言，当感知利益大于感知代价损失时，消费者具有正的感知价值。感知价值越大，则消费者的购买意愿也越大；反之，感知价值越小，消费者的购买意愿也就越小。行为研究表明，消费者的感知价值评价都是基于一定的参考价格而形成的。通过把关于消费者参考价格的心理因素分析与经济学预期理论中的消费选择模型结合起来，可以更好地理解消费者在交易中的感知价值评价规律，并能对其行为反应作出更好的预测。

那么如何运用预期理论来促成消费者的购买决策呢？有三种方法：（1）通过影响顾客对现状的感受而塑造他们的参考点，这称为财富效应；（2）以收益或损失来塑造顾客的决策结果；（3）以能提高顾客感知价值的捆绑组合来扩大消费者的收益或损失。财富效应预期理论告诉我们，顾客更倾向于维护财产现状。即失败给投资者、消费者带来的打击远高于成功给他们带来的鼓励，否认自己的决定、放弃原来的策略使投资者感受到的痛苦程度

比得到认可的高兴程度要强烈得多；奖励勤劳比惩罚懒惰聪明得多，因为奖励勤劳可以拓展期望的空间，而惩罚懒惰只能使对其更加悲观，降低预期。

二、投资中的心理现象分析

虽然经济学家认为投资者会全面考虑所能得到的信息并理性地进行投资决策。但是实际研究的结果表明：不仅个人投资者存在大量的非理性行为，机构投资者也不例外。正如彼特（Peter L.）、比斯坦（Bernstein）在《反抗上帝》（*Against The Gods*）中所论述：当人们面对不确定因素而必须作出决策时，他们会不断地表现出非理性的行为、逻辑分析上的前后不一致以及优柔寡断、抉择困难的状况。投资的判断和决策过程受到认知过程、情绪过程、意志过程等各种心理因素的影响，导致认知与行为的偏差。认知与行为的偏差造成的金融市场中的异常现象既反映出认知、情感等心理因素对投资决策过程的影响，又能解释股票市场的泡沫、崩盘现象等异常现象。

人们在经济投资活动中存在着过度自信、厌恶模糊、厌恶后悔和厌恶损失等心理学特征，而这些特征又直接影响着人们的投资行为。

1. 过度自信

过度自信源于人们的乐观主义。过于乐观可以从两个方面影响投资者：首先，乐观的投资者在选择投资项目时一般不会深入研究；其次，他们倾向于忽略或者低估负面消息对他们所进行投资项目的影响，即使他们听到一些很不利的消息，乐观的投资者依然轻率地认为自己进行的投资是没问题的，就像吸烟者将吸烟导致肺癌的警告置之不理一样。心理学研究表明，在很多方面，大多数人对自己的能力以及未来的前景都表现出过于乐观。人们认为自己知道的总是比实际的要多，并喜欢对自己一无所知的事情表达观点，甚至在这些观点的指导下采取行动。我们身边的一些“万事通”就是过度自信的外在表现。又如，就个人的驾驶水平、亲和力、幽默感、投资的天分等方面进行的调查显示，90%的被调查者都表示自己的能力要高出平均水平等。

一些投资者对某一股票是乐观的，而另外一些投资者对于该股票是悲观的，那么在悲观的投资者采取观望的态度的时候，乐观的投资者已经开始买入股票，他们的买入行为抬高了股价，使悲观的投资者更加悲观，但是观望态度根本不会影响股价，可以认为股票的价格经常是由乐观的投资者决定。例如投资者对2006年10月在上海A股上市的中国工商银行的前景非常乐观，大量买进的结果使中国工商银行曾一度成为当时世界第一的银行。

20世纪80年代末期日本资产泡沫也是过度自信导致失败。由于地产的赚钱效应使众多的投资者淡化了资产的实际价值需要再确认的意识，这种意识上的麻痹使大家更愿意扩大现有的消费和投资规模，随着规模的扩大，投资者变得更加过度乐观；过度乐观的情绪导致消费和投资的进一步膨胀，这样的恶性循环使已经偏离价值的资产越来越“物非所值”，产生了资产泡沫；投资者的过度自信使资产的泡沫进一步膨胀。

由于归因偏差的自我强化，人们常常将好的结果归功于自己的能力，而将差的结果归罪于外部环境，所以人们难以通过不断的理性学习来修正自己的信念，导致人们动态的过

度自信。以前的研究大多把精力放在自卑的人身上，所以对于绝大多数人的过度自信把握不够。

2．厌恶模糊

模糊意味着存在很多不确定性，任何人不愿意处于一个前途未卜、孤立无援的处境。厌恶模糊反应在进行判断与决策时，往往对发生可能性较高的结果给与较大的权重，对发生可能性较小的结果给与较小的权重。有人发现癌症晚期患者如果从一家医院转到另一家而不是从家转到医院，他们的寿命会延长一些，表明模糊对病情有负面影响。此外，就同时在上海 A 股市场和香港 H 股上市的红筹股而言，虽然 A 股比相应的 H 股高，但是国内投资者还是愿意投资 A 股，因为他们认为自己对 A 股了解得更多一些，即使他们可能真的知道得并不多。虽然从全年的收益来看基金的收益远高于绝大多数股民的收益，但是多数的股民还是愿意自己进行股票交易，而不愿意委托基金管理公司帮自己进行投资，其原因之一就是厌恶模糊是人性之一。

研究表明，人们对主观的不确定性的厌恶程度要超过对客观不确定性的厌恶，人们厌恶模糊的程度与他们对不确定性的主观概率估计能力负相关。例如，一位有名的分析师对目前的利率态势作了大量的研究之后预测利率有 60%的可能要上升，他的朋友认为这是在告诉他目前的利率将上升，概率大约是 60%。这两种说法看似相同，但是可信度并不一样，该分析师的确定性要高一些。在有决策失误的经历或者周围有能力更强的参与者时，人们将更加厌恶模糊。这可以解释人们为什么要求管理者的政务要公开透明，为什么人们喜欢客观的法治胜于主观的人治。

3．厌恶后悔

厌恶后悔指的是尽可能地避免因失误感到后悔而带来的痛苦。失误之后投资者往往感到后悔，并且后悔带来的痛苦可能比由于错误引起的损失还要大。因此，人们在决策时倾向于避免将来可能的后悔，即决策的目标可能是使未来的后悔最小。这一理论认为，个人在决策前会估计自己在未来可能出现的处境中的感受，并且采取行动的后悔程度要远高于没有采取行动的后悔程度。

卡尼曼用心理距离来解释后悔的程度，心理距离既与实际的物理距离有关，也与想象的容易度有关，其基本规律是心理距离越短，后悔的强度越大。例如，彩票的中奖号码是 865304，小文的号码是 361204，小军的号码是 865305。由于小军更容易假想他能中奖，因此更后悔。了解厌恶后悔的心理特征，就可能在决策时战胜厌恶后悔的心理，将决策的目标定为最小化错误。有关心理距离的解释有助于人们摆脱“五十步笑百步”的尴尬情景。卡尼曼研究假设有两项选择，一是损失 7500 元，二是 75%的概率损失 10 000 元，25%的概率没有损失，绝大多数人选择后者。这种现象被称为损失厌恶。研究发现，人对损失比对同样数额收益反应强烈，一项损失对人带来的影响大约是同等收益给人带来的影响的 2.5 倍。比如，损失 1000 元钱所带来的懊恼要比发 1000 元奖金而带来的喜悦更强烈。这提醒管理者在金钱上的赏罚要格外分明。在一个团体中，如果奖励其中一名成员 1000 元，而其他本该受奖成员却得不到奖励的痛苦是非常大的。

4. 确认偏差

人们在判断和估计中，往往先设定一个信息作为估计的初始值或者基准值，一旦形成先验信念，他们就会有意识地寻找有利于证实先验信念的各种证据。“事后诸葛亮”就是力图寻找各种非真实的证据来证明他们的信念是正确的。个体在选择感知时，总是感知那些支持自己观点的信息，而忽视那些不支持自己观点的信息，例如，选择购买某个生产商和某一牌子的小轿车时，该顾客将寻找那些宣传预想车型优点的广告。产生这种确认偏差的一个原因就是投资者想避免内心认知失调，尽力使自己原来的决策合理化。选择如何进行进一步加工，既取决于投资者本身的信念、期望、欲望以及情绪，也取决于对象和背景本身的刺激结构，前者有晕轮效应，而后者有对比效应、主效应和近因效应。很多上市公司的报告首先总是要讲公司好的方面，最后才讲到一些细微的不利因素。这就是利用主效应来影响投资者，希望投资者不要对该公司失去信心。对于投资者而言，就更应特别注意这些细微的不利因素。

初始值的设定会受到很多影响，一般会设定一个最容易获得的信息作为初始值，也就是说人们对概率分布的判断取决于得到信息尤其是一些范例性信息的难易程度。人们在判断过程中，通常给予那些容易得到的、容易记忆的信息以很高的权重。例如，卡尼曼在实验中发现，如果被试私下里听人提起生活中的某个人曾经被犯罪分子侵犯，尽管他们可以接触到更全面、更具体的统计数据，但仍然会高估其所在城市的暴力犯罪率。谢勒（Shiller, 2000）的调查发现，由于 20 世纪 90 年代后的股市繁荣伴随着网络的迅速发展，网络使用者们更倾向于将股市的繁荣归功于网络的发展，也更倾向于投资网络股票，导致“网络泡沫”。一旦初始值设定以后，围绕初始值进行不充分的调整，而且不同的初始值会产生各异的最终估计。在一个幸运轮实验中，要求被试对非洲国家在联合国中占有席位的百分比进行估计。被试需要选择一个 0～100 之间的数字，然后被试会得到该数字比实际数字高了还是低了的暗示，再让被试确定他们的估计。当幸运轮停在 10 的位置时，被试的平均估计为 25；当幸运轮停在 65 的位置时，被试的平均估计达到 45。尽管被试知道幸运轮是随机地产生数字，而且他们也对数字进行了调整，但被试的估计明显地受到幸运轮随机产生的数字的影响。

研究表明，人们习惯于用小样本代替大样本，或者凭借经验掌握一些事物的“代表性特征”，判断事物的出现与否。现实生活中表现为相对熟悉的信息更容易给人们留下深刻的印象，更容易被认同。因此，信息的熟悉性或可得性往往会成为准确性的替代品。例如，某些信息被媒体多次重复地报道，使得这些信息可以轻而易举地被人们所获得，不管事实上这些信息的真实性如何，人们往往会错误地认为这些信息比其他信息更准确。如果某一上市公司过去的表现不错，那么投资者就比较确信该公司未来还会有比较高的利润；反之亦然。邦特（Bondt. D.）等发现受到“代表性启发”的影响，投资者认为过去的状况会持续，即过去的输家会过度悲观，过去的赢家会过度乐观追捧。

还有，“非典”事件，政府部门发布了准确的感染率以后，如果你听到周围有“非典”患者，你仍然会高估你所在地区的非典感染率。“代表性启发”提醒管理者对具有示范性、代表性的事件需要进行妥善处理。

5. 投资中的“阿 Q 精神”

“阿 Q 精神”指的是投资者认为成功的投资是自己能力高、运气好的结果，失败的投资却是运气不好等外在因素影响所致。我们周围不乏这样的现象：进行一项投资，由于参考他人意见没有得到预期的收益目标或者亏损时，经常听到或看到投资者责备建议者，而根本没有自责。原本建议者提供参考性意见，投资者自己决策，是投资者自身的错误决策导致最后的失败，但是由于投资者潜意识的“阿 Q 精神”使他把失败的全部责任归结到建议者。

如果投资行动失败，人们将向下修正自己的信念，人为地降低由于后悔带来的损失；如果投资行动成功，人们则向上修正自己的信念，显示自己决策的英明。其实，一个决策的成功与失败还有很多其他方面的原因，比如下属贯彻领导意图得力与否等。人在考虑一个决策问题的时候，经常会将问题分解成一些相对习惯和简单的科目，并在头脑中相对独立地保持并跟踪这些科目的损益情况，而其感受的效果则分别来自于这些科目的得失带来的感觉，这种考虑问题的方式就是心理账户。在心理账户中，金钱常常被归于不同的账户类别，不同类的账户不能互相替代。比如一对夫妻外出旅游钓到了好几条大马哈鱼，这些鱼在空运中丢失，航空公司赔了他们 300 美元，这对平时勤俭持家的夫妻到豪华饭店吃了一顿，将这笔钱花了个精光。在一对夫妻年收入只有 150 美元的时代，这顿饭实在太奢华了。这笔钱显然被划入了“横财”与“食品”的账户，所以其决策行为一反常态。有时当某笔开支属于不同的心理账户时，人们宁愿将一部分钱以较低的利率进行储蓄，同时又以很高的利率借钱，这样实际上非常不划算。当某笔钱被划入临时账户时，将不受终生收入的影响。对心理账户的研究还发现，两笔盈利应分开，两笔损失应整合。

投资中的“阿 Q 精神”启示我们：在你给人送两件以上的生日礼物时，不要把所有礼物放在一个盒子里，应该分开包装；若你是老板，给人一次性发 5000 元，不如先发 3000 元，再发 2000 元；但是去开会收取会务费时，务必一次收齐并留有余地，若有额外开支一次次增收，虽然数量不多，会员仍然会牢骚满腹。

6. 系统偏差

认知的系统偏差指社会特有因素对人的信念与决策产生重要的影响。不同背景的人们由于文化差异、收入差异、地域差异等，可能会形成若干个具有不同信念的群体，群体内部无明显差异，但不同群体之间存在着系统差异。例如日本人比较自律，往往把成功归结为诸如运气好、大家的帮助等外在的利好；而认为失败是自身能力不够、努力欠缺等内在因素，这样日本人更愿意把钱投资在银行、债券以及保险等相对比较稳定的金融资产。美国人更愿意强调自我价值，所取得的成功完全是依靠个人的能力，相反把失败推卸给运气不佳、时机不好等外部环境，所以美国人更愿意投资于风险较大的股票及衍生产品。经济发展初期，东北人的消费升级体现在购买金银首饰，现阶段则表现为购买房子和家用小汽车。中国的“穷什么别穷教育，富什么别富孩子”家长观念，以及父母负担首付款、子女还房贷的“中国式”购房，20 世纪末期福建人举重债出国淘金等现象说明人们的认知受到整个系统因素的影响，也受到自身所在群体的因素的影响。人类的这种社会心理特征可以很好地解释不同背景管理者的各种各样不同的意见，同时也告诉政策制定者要充分考虑本

单位、本地区乃至本国的系统偏差，避免出现政策失败。

7. 信息串流

信息串流指人们在决策时都会参考其他人的选择，哪怕知道其他人也是一种从众行为，完全理性的投资者也会忽略自己掌握的信息，加入到从众行为中。假设两家仅一墙之隔的饭馆开业了，每个潜在顾客都要从中选一家就餐。这些顾客可能会透过饭馆窗户向内张望一番，然后决定哪一家比较好些，但这样判断并不会太准确。第一位顾客选好饭店坐下后，第二位顾客可以根据第一位顾客的选择和自己的判断决定在哪一个饭店吃饭。假如第二位顾客也选择了与第一位顾客相同的饭店，则第三位顾客看到一家饭店里有两位顾客吃饭，而另一个饭店里没有一位顾客，一般会马上决定选择与前两位顾客相同的饭店吃饭。最终的结果很可能就是所有的顾客都在同一家饭馆吃饭。但由于在对这两家饭馆进行观察后，没有真正对得到的混合信息细致考虑，所以最后选的那家饭店很可能是比较差的。如果所有人都能把他们独立思考的判断说出来，大家一起交流、讨论，也许就能推断出哪家饭店比较好。但在我们假设的这种情况中，人们在跟随别人的判断时并没有把自己的信息透露给其他人，因而无法对彼此获得的信息加以证明。

信息串流理论刻画了大量信息在传播与评估中的丢失现象。由于人们注意力的限制，人们只能关注那些热点信息，并形成相似的集体信念，而人们的交流以及媒体的宣传使得这些信念得到进一步加强。管理者在决策时要注意适度参考他人选择，重视自己调查得来的信息，要注意不断分辨、修正相似的集体信念。

三、投资障碍行为的心理分析

所谓投资障碍行为，就是指投资者想达到却没有达到某一目标（获利水平）的心理、行为上的原因。不仅个体投资者会存在投资心理行为障碍，机构投资经理同样存在类似的心理行为障碍。主要有行为障碍中的过度反应、行为陷阱、错位效应和从众行为，以及心理障碍中的过分简化信息、启发式加工应用不当、控制幻觉和过度自信等。

1. 过度反应

过度反应描述的是投资者对信息理解和反应上会出现非理性的偏差，从而产生对信息权重过重、行为过激的现象。投资者对于一些信息过于重视会造成股价往往在利空消息下过度下跌而在利好的消息下过度上涨。迪波特（Debondt）指出投资者倾向于高估新信息的重要性，低估原来的信心或者历史的信息，导致过高或者过低地估计投资标的价值。具体表现为：投资者倾向于对好消息作出过度反应，这会使得那些拥有好消息的股票价格畸高。表现好的股票总体表现不如市场，相反，那些最初表现不好的股票在后来倒击败了市场。过度自信的投资者常常犯频繁交易的错误，手续费的增加以及卖出绩优股买进垃圾股的可能性增大，从而降低了投资收益；另外过度自信的投资者不愿意伤害自信心而往往宁愿卖出在上升途中的股票，而会不愿卖出已经走出上升通道的股票或者出现亏损的股票等，这都是非常不理智的行为。因此，投资者应将视野定在一个更大的背景之中，在牛市中采取购买并持有策略可能是最佳的投资策略。

2．行为陷阱

所谓行为陷阱，即投资者采取一些潜在的有害行为而妨碍了目标的实现。投资者常容易落入的行为陷阱有投资陷阱、恶化陷阱、集体陷阱、时间延迟陷阱、无知陷阱、一美元拍卖陷阱等。

人们在对未来的事情做决策时，通常会考虑到过去的历史成本和无法收回的成本，这一行为称为沉淀成本效应。沉淀成本反映的是人们一旦已经对某件事情付出了时间、金钱和精力，他们会倾向于对这件事情进行投入。股票投资也是如此，投资者对某股票分析越多，收集的信息越全，也就对该股票上涨的判断存在越高的信奉水平；股评家往往倾向于向客户推荐那些他们曾经仔细调查研究过的公司股票；投资者也倾向于不抛出已亏损的、并且在短期内也确实不可能反弹的股票。产生这种沉没成本效应的一个原因，在于投资者的启发式加工应用不当。对投资者而言，多考虑机会成本无疑是克服投资陷阱的好办法。

投资者在获利之后愿意冒更大的风险，因为他们没有把盈利当成自己的钱；而经历亏损之后，人们一方面不愿意冒风险，“一朝被蛇咬，十年怕井绳”，另一方面更想抓住机会弥补损失，尽快返本。资产泡沫破灭之后，由于“被蛇咬”的效果（snake bite effect）使日本人不敢消费和投资，导致日本经济持续长达 10 年之久的低迷。

芝加哥期货交易所的专职国债交易员们，他们在一天交易中靠持有的头寸及提供市场服务来获取利润，而这些头寸通常需要在一天结束时平仓。卡佛（Coval. J.）和沙姆威（Shumway. T.）对 426 位专职期货交易员 1998 年的交易数据研究的结果表明：上午亏损之后，下午交易员可能提高风险水平以期望弥补上午的损失，并且他们更愿意选择与职业交易员进行交易，总体而言，这些交易员最终还是进行了赔钱的交易。这些现象表明一个投资者在经历投资失败后，行为可能发生变化，这就是所谓的“恶化陷阱”。

无知陷阱是指个体由于对行为的长期后果无知所导致的行为陷阱。投资者参与股市、认识股市、体验股市是一个从无知到有知的过程，不存在生来的投资专家，即便证券投资专家也经常会落入无知的陷阱。事实上，股市是没法完全准确预测的，但还是有许多人乐此不疲地进行预测，寻找着能击败市场的“模型”。例如“一美元拍卖陷阱”起源于“一美元拍卖游戏”。在对美元进行拍卖时，参与者在最初时总是受个体收益所驱使去参与竞标；但随着竞标的继续进行，参与者更关心赢得这场比赛，挽回面子，尽量减少损失，并给他的对手以惩罚。这种逐步落入陷阱的情况往往在竞争激烈的社会情境下最容易发生。股票市场是个高度竞争的市场，因此这种“陷入”经常发生在股民和投资经理身上。有些股民和投资经理最初购入某些股票时是以利益作为行动准则；但经过多空双方力量的多轮较量后，他们就会忘记自己的最初目标，而只关注如何赢得这场搏斗，不要丢面子，并给对方以颜色。事先确定自己每种策略的退出成本，是投资者想克服上述行为陷阱一个比较有效的方法。

3．错位效应

错位效应指的是投资者愿意卖掉已经盈利的股票，却不肯对出现亏损的股票进行止损操作，这是投资者中普遍存在的行为障碍。对这一行为障碍的理论解释之一是前景理论，该理论由诺贝尔经济学奖获得者卡尼曼和他的同事托维斯基提出，认为产生“错位效应”

的原因在于投资者是损失厌恶型，损失与收益具有不同的价值函数。损失的价值函数是凸的，并且相对陡峭；而收益的价值函数是凹的，并且相对平缓，这说明个体对一定损失的感觉要比一定收益的感觉强烈。这也就难怪投资者获得微薄利润时会按捺不住获利了结，而跌得很惨时又迟迟不肯割肉止损。投资者迟迟不肯止损的现象也得到了所谓"禀赋效应"的验证。投资者往往会高估自己手中持有的股票的真实价值。正如前景理论所阐明的那样，人们往往会根据参考点来评价他们选择的结果好坏。对投资者而言，购买价或者心理价位也许是比较通常的参考点，但是，有时候参考点并不一定就是购买价或心理价位，股民通常会将现在的结果与假如当初不这样做会有什么样的结果进行比较。因此，对错位效应的另一种理论解释就是后悔理论。根据后悔理论的观点，涨了怕再跌，跌了怕再涨，这就是投资者为什么获微利时立即了结，而套牢时却迟迟不肯解套的原因。通过制定止损点和止盈点，可以有效克服错位效应。高的命中率，并不一定导致高的利润；也许一次的损失量就超过了多次盈利的总和，因此，止盈点一定要比止损点定得高些。事先周密分析走势和环境，确定明确的目标价位和利润，并且严格地执行既定的方案，同时注意止损的空间不要设得太窄。

4．从众行为

从众行为，又称为羊群行为（herd behavior），指由于受到其他投资者采取的某种投资策略的影响而采取相同的投资策略，即投资者的选择完全依赖于舆论，或者投资者的选择是对大众行为的模仿，放弃自己挖掘得到信息和思考的行为。当"客观现实"很模糊时，大众行为九成为信息源，或者大众的行为提供了如何行动的信息。凯恩斯指出"投资收益日复一日的波动中，显然存在某种莫名的群体偏激，甚至是一种荒谬的情绪在影响整个市场的行为。"费斯廷格（1957）认为：当遇到冲突时，人们会潜意识地提出那些与整体关联性最弱的看法，不自觉地寻求平衡。

在行为金融学看来，从众行为是影响资产市场价格水平内在波动的一个重要因素。从众行为发生有以下几个方面的原因：（1）投资者信息不对称、不完全，模仿他人的行为可以节约自己搜寻信息的成本。研究发现，人们越是缺少信息，越是容易听从他人意见。（2）推卸责任的需要。这特别集中表现在一些投资经理和股评人士身上。（3）减少恐惧的需要。人类属于群体动物，偏离大多数人往往会产生一种孤独、恐惧感。（4）缺乏知识经验以及其他一些个性方面的特征，比如，基于能力和信息的从众行为：智力低下者或者信息匮乏者，由于自信心较低，容易模仿他人导致从众行为；基于声誉的从众行为：有较高社会赞誉需要的人，比较重视社会对他的评价，希望得到他人的赞许，例如投资经理如果怀疑自己正确选择股票能力的时候，则倾向于与其他投资经理人保持一致的选择是一个很好的选择，至少可以保持平均业绩而不至于影响自己的声誉；基于性别的从众行为：女性比男性更容易发生从众行为，等等。克服从众行为的有效方法是逆向思维。

在一个群体中，人们彼此模仿，彼此传染。通过相互间的循环反应刺激，情绪逐渐高涨，人们逐渐失去理性。这种行为往往都是难以预测和控制的，并会对社会潜藏着极大的破坏性。通常这种影响有两种形式：第一，通过情绪传染。当人们有共同的态度、信息时，情绪传染更有可能、更迅速。第二，通过行为传染。当情绪激动之后，由不断激发的情绪

引发的行动也不断升级，并进一步刺激人们的情绪。这种形式与羊群受惊时的表现非常相似，因而也称之为羊群效应。从众行为的普遍性提醒管理者在面对羊群效应时，自己要客观地分析情况，理性地驾驭情感，对群众的羊群效应要及时地采取得力的措施加以排除，预防出现危机、发生失控的局面。

第四节　股民的心理分析

在股市中，有许多不可思议的现象，比如买了股票就能够赚钱、被深套、盲目追从等现象，由此形成了一种股民心态。在我国形成的股民心态有特殊的表现倾向，即投机性强、急于赚钱、被套牢后又有相对的忍耐性和克制力，这些都和我们的文化心理传统密切相关。

一、股民成熟的三个阶段

一般认为，一个新股民走向成熟须经历三个阶段，即股民心态须经历初级阶段、中级阶段和成熟阶段。

1．初级阶段

（1）盲目性：不知道如何开户；不了解股票知识或知之甚少，对“除权、每股收益”等专业名词更不知何意思；不会具体操作；更不知道该买什么股票。但是有一点“清楚”，认为买股票肯定赚钱。

（2）胆大性：由于盲目性，特别是认定“买股票赚钱”，因此胆子大，敢买任何股票，特别表现在刚开户，手就发痒，马上买进若干股票，好像不买心里就不踏实。

（3）初战告捷：初入股市者往往瞎蒙能赚上一笔钱，这使得他们兴高采烈，更加认准“股票能赚钱”并且“深化”了认识，即“股市赚钱容易，赚钱迅速”，而且逢人便吹“股市哪有风险，不需要那么多知识，我一入市就赚钱”等，鼓动周围人赶紧加入炒股队伍。

（4）短暂性：初战告捷时间很短，随后转入下一阶段。

2．中级阶段

（1）被深套：由于“连战连胜”，忘乎所以，结果全线被套，或割肉，或等待，第一次尝到赔钱的滋味。

（2）技术差：虽然一些操作手段熟悉了，股票知识也了解一些，但抗风险的技巧没有掌握，表现在不会尽早割肉再抄底，而一味傻等解套的来临，结果越陷越深。

（3）心情沉重：胜利果实及老本被套，想不通，很后悔，再也不愿意和周围人谈论股票，当别人问及时，往往支支吾吾，或强撑脸皮说“还行”。

（4）不甘心：有钱就存股市，以加大投资想尽快捞回来；特别爱打听消息，爱听股评，以获得精神上的安慰或从中汲取一些策略。对不符合自己心愿的股评甚为反感，怕由此造成市场波动加大损失。

（5）长期性：被套时间长，如果买入的个股很不争气，赚指数反赔钱，解套无望。

3．成熟阶段

（1）终于解套：苦等了相当一段时间后或几次割肉抄底成功后，终于赚回本钱，头脑不再发热，不再贪心，充分认识股市风险，交易习惯行为变得稳重。

（2）股票知识及操作技巧有很大提高：特别关注宏观面，结合技术面，自己分析判断性加强。对股评少听少看，仅作参考。

（3）谈话慎重：与周围人谈股票讲风险的时候多，股市上胜与负的结果不再流露到脸上和言语中，显得老练沉稳。增强了风险，所以多以见好就收，落袋为安，谨慎为上。

二、股民心态的主要心理误区分析

投资者欲取胜于市场，必须首先征服自己的心理弱点。在市场中有效地进行自我调节，把握自我，培养一种健康成熟的心态至关重要。股市尤其是B股市场，风云莫测，危机四伏，在不断震荡的股海中，投资者要想获得成功，具备雄厚的资金是必要的，但具有良好的投资心理更为关键。一些投资者由于缺乏正确的投资心理，难以适应风云变幻的证券市场，追涨杀跌，结果是一败涂地，有的甚至倾家荡产。下面分析目前常见的几种错误的股民心态。

1．盲从心理

具有盲从心理的投资者在股票市场上缺乏自信，没有主见，道听途说，满脑张三李四的意见，唯独排斥了自我的见解，人云亦云，追涨杀跌。其结果只能是输掉股票，失却自主。

在投资市场上，人们为什么常常重复犯盲目跟风、追涨杀跌的毛病呢？主要原因有两方面：一是缺乏系统的股票证券等投资知识。知识储备不足，使投资者难以认清市场变化规律及实质，不能把握市场走势，从而只能以别人的行为作为参考模式。缺乏对股票知识的系统了解，就没有自信，只能老是跟着他人后面转，追涨杀跌。

二是从众心里的影响。盲从心理是证券投资的大忌，投资者要想克服盲从心理，首先，必须系统学习、掌握证券投资知识和操作技巧，否则，股票投资就如买体育彩票一样，完全靠运气。一个掌握足够证券知识的投资者，他能透过市场出现的各种现象，把握股市变化的规律，正确预测市场走势。一个人掌握的证券知识越充分，他就越自信，绝不会受别人所言影响自己的判断，一旦他对股票市场的动向有了基本的见解之后，即使持相反观点的人很多，也不会轻易地改变自己的立场。其次，投资者要养成独立思考和判断的习惯。因为股市上永远是先知先觉者太少，后知后觉者多，“事后诸葛亮”多。其实，股票市场的买卖就是一个零和游戏，先人一步是英雄，但后人一步只能沦为买单者。为此，需要从长期趋势着眼，并独立、仔细、客观地分析研究标的，顺势而为。

2．贪婪心理

1990年大量的个人投资者和机构投资者在明确知道1986年3月—1990年3月日本主要的六个城市商业土地价格增长了3倍，1990年日本全部土地的市值大约是美国全部土地市价的4倍，美国土地面积是日本的25倍的情况下，还坚信日本的经济前景远远好于美国，

在贪婪心理的驱使下继续不惜一切代价地投资已经很高的日本房地产，以期望谋求暴利。贪心是人性的一种弱点，生活和投资中随处可见。贪心的投资者在证券市场上永远是高了还想高，低了还想低。具体表现为：行情上涨时，投资者一心要追求更高的价位，获得更大的收益，而迟迟不肯抛出自己的股票，从而使得自己失去了一次次抛出的机会；当行情下跌时，一心想行情还会继续下跌，犹豫不决，迟迟不肯入市，期望以更低的价格买进，从而又错过入市的良机。希望最高点抛出是贪，希望最低点买进也是贪，贪心的最后结果不是踏空，就是被套牢。原因主要是贪婪过度所致，投资目标订得过高，致富的欲望过于急切，忘却了风险。

贪心容易使投资者放弃事先制定的很完美的策略。因为想正确地判断出股价的顶部和底部是一件极不容易的事情，要在每一次高峰卖出，而在低谷买进，更是“痴人做梦”。作为投资者在预定行情达到八九成时就应知足了，从事证券投资应留一部分利润给别人赚。不祈求最高点卖出，最低点买进，保持“舍头去尾，只求鱼身”的心态，只有这样，致富的机会才能不断地光顾于你。从事证券投资，收益目标不要订得太高，致富的欲望不要过于急切，不要祈求短时间发大财，成为巨富。应认清证券投资的规律，放弃空想，抑制贪念，依据行情只求赚取合理的差价。不应该期望一夜暴富，应本着“不积跬步，无以致千里”的平常心，稳扎稳打、步步为营，充分利用时间效果，日积月累地积累财富。

3．赌博心理

赌博心理指的是投资者把全部家当甚至举债进行高风险的投资，期望一朝发财、一夜暴富。2006 年股市牛气冲天之后，典房炒股、借贷炒股等就是赌博心理的鲜活表现。具有赌博心理的投资者往往在股价上涨时，不断加码买进，希望一下子发大财。有些投资者当股价持续上涨，已处高位时，他们会认为还要涨，不顾市场风险，拼命追高，其结果往往是高价被套牢。有些投资者高价套牢后，不是冷静、客观地判断大势是否已反转，是否需要割肉离场，而是把全部资金压上，甚至大量透支，孤注一掷，祈求股价反弹，其结果往往是全军覆没。在证券市场上之所以有些投资者赌气十足，是由于股价的变动具有难以预测性，有些投资者以此认为股价变动无规律可循，要想在证券市场中赚钱，全凭运气。赌博无非有两种结局，输或赢。在证券买卖中，怀有赌博心态的人无非也有两种结局，或者顷刻间加入“款爷”之列；或者瞬间落入“乞丐”的队伍。也就是说向两个极端发展，要么一鸣惊人，先富起来；要么一败涂地，倾家荡产。具有赌博心态的人往往极力追求向前一个极端发展，而忽视了向另一个极端发展的可能性。常言道：“久赌必输。”从事证券投资，光靠运气是不行的，好运气不会永远跟着人走，存有任何侥幸心理所作的投资决定，往往是很危险的，损失是惨重的。投资者要克服赌博心态，必须清醒地认识到任何事物的发展都是有规律的，股市也有一定的规律可循。想在股票市场上取得成功，不能靠侥幸心理，而应在学习专业知识理论知识的基础上，研究操作技巧，磨练实战心理素质，当机立断，理性决策，才能在证券市场上取得成功。

三、股民心态在经济生活中的反映

股民心态指的是机构、大户和散户都有一种强烈的欲望，那就是迅速使自己的资金得以膨胀。经济发展初期，股民心态随处可见。20 世纪 90 年代初，地方政府的股民心态导致“开发区”如雨后春笋般地出现在东部的大中小城市，有的中小城市甚至有两个或三个开发区。特别是三株集团等改革开放后成长起来的国内几家著名企业荣衰之路不得不让人深思股民心态。三株集团的湖南事件几乎使“三株”陷于瘫痪，郑州亚细亚的大面积推进计划最后成为泡影，标王“秦池”的销声匿迹以及 505 集团日邮递销售出现零记录等，这些曾经显赫一时的企业的崛起、成长、膨胀和崩溃的过程无不发人深思。企业由盛而衰固然有很多原因，但最关键的是企业决策不当。按照现代企业的管理模式，企业决策是企业管理的重要环节，企业决策维系着企业的生死存亡，所以企业决策者在进行决策前必须深入调查、分析、归纳、总结，直到最后形成完整的思路，形成最终方案以确保企业未来的健康发展。而这些企业决策的最大失误恰恰在于急于求成，尤其是在企业运行良好时，浮躁的心态促使这些企业的决策者未经慎重考虑，错误决策。

资本市场由于具有准入门槛低、流动性好等特征，不仅达到了资源的社会整合的目的，而且也满足了民众的投资欲望。发达国家的股市一般具有较高的投资意识，投机气氛相对较低。比较成熟的股民为了选取一只股票，经常会花费很大的力气去调研这家公司的状况，甚至不惜跑许多路考察这家公司的产品销售情况，哪家公司的销售情况最好，他们就会选择哪家公司的股票。我国股市由于起步较晚，中间存在很多问题，尤其是中国股市目前存在较多的投机气氛，股市的暴涨暴跌令股民的心态难以平和，浮躁的情绪和急功近利的心理预期油然而生，这种非理性操作严重阻碍了股市的正常发展。中国股市现时的这种股民想一夜之间暴富的心态，在目前经济领域中经常出现，但并未引起足够重视。

当企业发展到一定阶段，就会追求集团化经营，集团化经营突出表现在企业兼并和迅速地多产业推进，这种企业的战略发展目标和方向无可厚非，但是其中有一个资源需求与资源配备问题必须事前考虑。企业集团化经营和规模化生产的主要目的是尽力减少产品生产成本，从而提高企业自身的市场竞争力。但如果盲目地扩张，势必会造成企业的管理成本上升。企业在迅速扩张的同时又需要更多的科技人才和管理人才，而大部分企业在扩张之前并没有进行必要的人才储备，结果在扩张的过程中，企业的管理规范逐渐脱节，规模化经营的生产成本降低和人才及设备等管理成本的上升不能有效控制，企业发展速度减缓直至衰退。对于前几年的中原商战，相信许多人都会记忆犹新，其中的“龙头大哥大”郑州亚细亚商厦由极盛至极衰，过渡时间之短暂是惊人的，究其原因，主要是由于人才配备跟不上企业发展需要造成的。郑州亚细亚为了加速扩张，不断在全国各地开设分店。由于在发展初期，没有进行必要的人才储备，最后造成连各分店的经理都派不出来，据悉当时亚细亚总部派往开封连锁分店的经理竟然是一位女广播员，在分店的第一次全体大会上，这位广播员由于根本不懂经营管理，不知道应该讲什么，急得在大会上哭了起来。盲目地急速扩张策略导致管理上的失控在某种程度上决定了亚细亚的衰退。

20 世纪 90 年代初期的“开发区热”、“出国潮”等凑热闹、一窝蜂现象屡见不鲜，反映出股民心态在日常生活中随处可见。90 年代初，中国超硬材料行业突飞猛进，在金刚石市场走俏的时候，许多商家看好这一行业，纷纷进军，结果一下子冒出很多生产金刚石和立方氮化硼的企业。许多企业是在看到有利可图，却对市场根本不知根知底的情况下，钻空子找贷款，不惜用高价购进设备，匆忙上马的。没想到刚一上马，国家开始紧缩银根，致使许多企业因资金运作困难而停产。超硬材料行业经济发展陷入低谷，最困难时停产、半停产企业达到行业总数的 70%，能正常开工的企业中盈利的更是微乎其微，这同样是股民寻求暴富心态的牺牲品。由此可见，企业要长久立足于市场，必须摆脱股民的浮躁心态，切忌盲从，要在全面掌握市场现状和分析未来市场走势的基础上，结合企业的长期规划，以及有利与不足之处和风险承受能力等因素，客观地进行决策。只有克服盲目跟风、急功近利等股民心态，才有可能客观、准确地分析本企业和竞争对手以及未来趋势，进行明智的决策，从而保障企业健康、有序地发展壮大。

日本“泡沫经济”的心理因素案例分析： 日本经济在 20 世纪 80 年代的后期通常被称为“泡沫经济”。这一时期日本的经济泡沫不仅表现在股票市场上，而且还表现在房地产市场上，这两个市场上的价格是高度相关的。股票价格和土地价格在 1983 年和 1986 年期间翻了一番，但泡沫的真正膨胀开始于 1986 年。日经指数从 1985 年 12 月的 13 000 点增长到 1989 年 12 月的 39 000 点；类似地，六个主要城市的商业土地的价格从 1986 年 3 月至 1990 年 3 月也增长了 3 倍。但是日本的经济泡沫在 90 年代并没有能够持续，股票指数从 1990 年开始下跌，到 1992 年已经跌去 60%，而且还在继续下跌；同时六个主要城市商业土地价格也从 1991 年开始下跌，到 1995 年已经跌至 1991 年的一半。回顾日本股票价格和土地价格的上升和跌落的整个过程，与历史上的其他泡沫事件非常类似，显然这也是一个典型的金融泡沫循环过程，最终以泡沫的破灭而告终。

导致日本股票市场和房地产市场迅速上涨的因素有很多，除了货币供应量增加使流动性过剩、上市公司普遍参与金融泡沫的投机炒作、日本券商操纵市场现象比较严重等多种经济因素之外，还与日本国民的心理有很大的关系。

日本从 20 世纪 50 年代起经济开始起飞，1956—1973 年日本的平均经济增长率为 9.3%，曾经是世界上经济增长速度最快的国家，这段时期的快速发展使得日本国民非常信任自己的政府；到了 70 年代中期，日本经济进入低增长期，有利的投资机会虽然减少了，但是长期以来很高的日本国民储蓄率和较低水平的通货膨胀率使得日本金融机构拥有大量的过剩资金，为投机型泡沫的生成和快速膨胀提供了适宜的土壤；1983 年之后日本经济开始出现泡沫，但是投资者确信“政府不会让股价下跌”，即政府会来承担市场风险，于是大量企业通过发行海外债券进行融资并直接进入股市，投资于泡沫资产，往往获利也呈上升趋势。金融体系由此出现了正反馈循环：企业通过投资于金融泡沫资产而创造收益，并导致股票价格泡沫继续膨胀，预期仍将升高，股票价格进一步吸引大量的企业资金投入到股票市场进行泡沫资产的炒作。到 80 年代末，大部分在东京证券交易所上市的企业都参与了金融资产的投资，丰田、松下等一些国际知名的大型企业都是金融市场的投资大户，在他

们申报的企业利润中的一半以上来自于金融投机。

日本券商操纵市场现象普遍，中小散户大都跟风操作。在日本泡沫经济时期，日本四大券商——野村、大和、山一和日兴的成交金额占同期东京证交所总成交金额的50%以上。由于四大券商手中拥有数量庞大的传媒股票，自然能够操作客户所看到的信息。当日本股市泡沫激增时，一般散户只是跟风操作，绝大多数赚不到多少钱，对券商和他们的大客户而言，散户是局外人。要想在泡沫泛滥时期赚到大钱，就必须成为圈内人士，机构准备炒哪只股票，会透露给特定的客户。

从众心理是日本泡沫经济形成的一种重要心理因素。一方面，从众心理可能会使大量理性的市场投资者转向以噪声交易作为占优策略的从众投机，这将进一步加剧股票市场和房地产市场上资产价格对其基础价值的偏离，从而加快泡沫的膨胀；另一方面，从众心理一旦被市场上的机构投资者所蓄意利用，他们往往依靠其资金实力操纵市场，蓄意操作，而大量不明真相的中、小投资者通常盲目跟进，价格大涨时纷纷买进，价格大跌时又纷纷抛出，造成所谓的“羊群效应”，从而导致股票和房地产价格的暴涨。

博傻心理加剧泡沫的快速膨胀。所谓博傻心理，指的是股票和房地产市场上投资者并不是因为看中标的产品的基础价值而进行投资，而是因为投资者预期他们所投资的标的的价格将会上涨，未来会给他们带来差额的利润。投资者购买股票或者房地产时总是期望自己购买的标的的价格还会上涨，并认为自己会在下跌前卖给别人，将自己投机带来的风险收益落袋为安。一旦市场的参与者有着相同的预期，在下跌的预期未成为主流心理之前，投资者不必担心自己手中的股票或者房地产，不乏后继者。由此极易带来股票市场的狂热和大众的疯狂，从而导致资产的价格远远超过其基础价值，形成泡沫并迅速膨胀。股票和房地产市场的投资者普遍存在为了达到快速致富而愿意承受一定的风险的投机心理和从众心理，因此市场上一旦形成一种较为普遍的乐观的氛围，就很容易使投机者怀着一种博傻的心理进行交易，形成价格越推越高的“繁荣”景象。只要不断有更多的加盟者，这种泡沫就不会破灭。

20世纪50年代开始的快速发展，使得日本国民普遍看好日本的经济，信任政府。1985—1989年之间的平均市盈率为175倍，1990年日本全部土地的市值为美国全部土地市值的4倍，而土地面积却为美国的25%。日本以外的人都认为日本存在严重的泡沫时，国民却还是坚信日本的增长前景远好于美国，很快就要超越美国。这种盲目的乐观，使得股票和房地产市场上的投机者“惜售”手中的股票和房地产，同时还在不断地吸引新的投资者的加盟和盲目跟从。于是，虽然政府早在1989年多次提高利率想抑制或者减少股市和房地产市场中的泡沫，一直没有达到目的，1989年的最后一个交易日还创了历史新高，可是1990年1月份股市开始暴跌。从此，日本开始了长达10年之久的经济衰退。泡沫经济的破灭使日本的经济陷入了一个恶性循环之中：泡沫破灭→经济不景气→低利率→资本外流→国内需求低迷→银行坏账增加→维持低利率→资金不回流→需求更加低迷→银行危机→经济衰退。

第十七章　心理学原理在消费领域中的应用

消费，是人类生活中最普遍的一种现象。它不仅是基于人体的生理需要和满足的行为，也是一种社会现象，而且更是一种具有深刻社会内涵的文化现象。目前，人民物质文化生活水平大幅度提高，消费水平也空前繁荣。消费生活方式不仅影响着个人的生存、享受和发展，而且关系到社会的发展。消费心理、消费行为的变化对个人和社会都有重要影响。

第一节　消费心理概述

一、消费基本知识

1．消费心理及消费心理学

消费是由一定观念和心理支配的、有一定模式与习惯的社会行为。它体现着消费者的审美趣味、价值观念、道德规范和思维方式，因而也是一种文化现象。消费作为一种文化范畴，它反映了消费者的消费价值判断、指导思想与行为准则，以及体现在物质产品上的文化层次和文化趋向。它既包括体现在消费者身上的文化，也包括体现在物质产品上的文化。消费文化贯穿于消费活动的前、中、后整个过程。消费心理学以消费者购买、使用商品和劳务的行为规律作为研究的对象，既包括属于商品的广告、商品特点和市场营销方法等，也包括消费者购买商品的决策过程，以及在消费商品过程中的态度、情感、爱好等。早期的消费研究主要是从消费者收集信息，以便制作更有效的广告；后来，重点转向研究产品设计前后消费者的意见和态度，这样消费心理学逐渐成为一门独立的学科。

消费兼具经济功能和社会功能。从某种意义上说，消费的可持续进行是经济和社会可持续发展的前提。消费文化的经济功能不仅表现在通常所说的“文化搭台，经济唱戏”这些一般作用，也在于塑造良好的文化环境和气氛，创造适宜的投资环境和消费环境等方面。对于生产者来说，在消费品的生产、流通和消费中，增加文化含量，体现高层次的文化艺术品位，就能大大提高消费品的层次和质量，从而赢得更多消费者的青睐，也赢得市场和生存空间。过去我国一些外贸出口产品，常因外观造型不美观、包装设计粗糙或者缺乏研究国外消费者的消费文化而卖价很低。后来，改变外观造型及包装，有针对性地增加适合具体国度消费者的文化因素，而使商品的品味大大提高，在提高商品价格的情况下，市场占有份额反而得以扩大。

消费文化的社会功能直接关系着社会的文明建设。消费是物质文明和精神文明的结合点，是经济发展、文化繁荣、社会进步的重要结合点。消费品是凝聚着物质因素和精神因

素的综合体，人们的消费是物质满足和精神满足的综合过程。可以说，消费品是精神文明的“载体”。提高消费中的“文化含量”，特别是把高层次的精神文化渗透于消费生活之中，能培养人的高尚品德和高雅情操，可以开启人的智慧，提高人的整体素质，促进人的全面发展，从而大大有利于移风易俗，促进社会文明和社会进步。消费的状况也反映着社会的文明程度。

消费文化对于消费风气的影响是消费文化社会功能的又一重要体现。消费风气是否科学、文明、健康、积极，取决于消费者的价值观念和指导思想。比如我国人民热情好客，在宴请客人时一般都请客人喝酒，并且把“喝好”作为待好客的标准。但是，什么是“喝好”，标准并不相同。比如有人把“喝倒”当作“喝好”的标准，不把客人灌倒就觉得过意不去，有人则因饮酒过量而引发耍酒风甚至打架斗殴等情况。所以消费文化反映了生活方式是否科学、健康和文明。

2．关于消费需求的六个基本问题

消费需求是消费心理学需要讨论的一个基础性的问题。概括地说，消费的需求问题主要涉及六个方面：

（1）消费者为什么购买产品或接受服务（why）

这是首先需要解决的问题。比如电视机的主要功能是让消费者及时获得国内外正在发生的各种事件的信息、家庭娱乐享受，以及获得电视教育资源等。消费者决定购买一台电视机，置于卧室或客厅，其动机目的差别很大，他们在电视机的品牌、机型等的选择方面就会变得比较复杂。

（2）什么人购买产品或接受服务（who）

对产品或服务产生需求和购买产品、接受服务的可能是同一消费者，也可能是同一家庭中的不同成员，需求主体和购买主体在营销学上是有区别的。分析研究何人需要对制造商意义重大，分析研究何人购买对流通服务企业相当重要，此外，分析谁要和谁买是企业准确选择和运用具体营销手段的主要依据。

（3）消费者需要购买什么（what）

企业向消费者提供什么产品或服务才能满足消费者的需要，是个非常复杂的问题。比如，有的消费者想及时了解国内外大事件，他可以选择购买电视机，也可以选择购买计算机使用互联网信息服务；再者，对于许多普通消费者来说，普通的有线电视节目就能满足他们的需要了，但是，对于另外一些消费者，他们却希望能够使用数字电视。这就与消费者的消费需要有密切关系。

（4）消费者什么时候需要购买（when）

适时地向消费者提供所需的产品或服务，不仅与消费者利益有关，还与生产经营企业的利益密切关联。以电视机为例，节日期间人们需要用电视机收看节目、娱乐消遣，这是形成需要和实施购买的集中时间。但是，除了节日以外，消费者家庭在购买住宅、装修居室以及其他时间，电视机的需求和购买行为同样会发生。

（5）消费者在什么地点购买所需的产品（where）

商业服务业的发展和布局变化，为消费者满足需要的购买行为提供了更多的空间地点

选择。比如，一个消费者购买电视机，他既可以到城市商业中心地带的百货商店、购物中心购买，也可以到生产企业的网上商店完成购买过程，还可以到二手家电市场买个二手的电视机暂时使用。

（6）怎样实现购买产品或接受服务（how）

技术进步和商业发展为消费者购买产品或接受服务提供了多种形式和途径。传统的营业场所交易，便捷的电话订购，新兴的网上交易以及产品的交付、安装和货款的支付方式，均作为实现交易的形式和途径，供求双方都有选择余地。

3．心理需求对消费行为的影响

日本电通研究会经调查得知消费者在使用商品时“所期待的感受”分别是：潇洒感、现代感、快乐感、健康感、富裕感、轻快感、个性感、新鲜感、理智感、奇异感。他们通过定量分析，筛选出几个主要感受并归纳为“轻、我、华、鲜”四个字。“轻”即轻快感，是指热门商品应具有“轻薄短小”的造型特点；“我”即个性感，是指从消费中寻求自我价值、体现自我和具有自我满足感受的商品；“华”即潇洒感、富裕感，是指表现社会地位，满足潇洒风度感受的商品；“鲜”即新鲜感、健康感，是指有利于调节心中情绪，适应现代社会节奏的商品。

消费者的购买行为是在一定的购买动机的作用下产生的，而购买动机又源于某种尚未得到满足的需要。一般来说，消费者的心理需求主要有：

（1）求新心理

在购买商品时追求新产品、新花色、新款式，即追求流行时髦的商品。尽管这类商品价格普遍偏高，其实用价值也不比老产品好多少，但由于人们这种求新心理，新产品能够给人一种新鲜、新潮的感觉，所以新产品往往比较畅销。人们对新鲜事物往往总抱有一种好奇感和新鲜感，新的东西往往容易在人们的心目中达到“先入为主”的效果，而对已有的事物往往觉得习以为常而不会给予很多的注意，这种“喜新厌旧”的心理，恐怕难以改变，然而正是这种需求心理，成为了推动人类社会进步的重要力量。作为经营者来说，应当满足消费者这种心理需求而不是违背它。这就要求经营者必须有一种市场领先的勇气和追求第一的精神，而不是在领先者后面进行模仿，即要求企业经营者要有创新精神，并要立志于“永远争第一”。

（2）求名心理

在购买商品时追求名牌，信任名牌，甚至忠诚于名牌，而对其他非名牌的同类商品往往不屑一顾。这类消费者通常是高收入者和赶时髦者，他们对商品的品牌往往非常敏感，名牌形象一旦受损，他们就可能放弃购买此类商品，而转向购买另外的名牌。新一代的消费者有强烈的品牌意识。求名心理主要表现在对轿车、服饰、烟酒等品牌的追求上，青少年对名牌的追求也在很大程度上是为了炫耀，满足虚荣心，以获得同伴的羡慕。

（3）好奇心理

在购买商品时，追求新奇、特别，注重所购商品要与众不同。新奇的商品容易使消费者产生一种强烈的购买兴趣和欲望。这类消费者通常是比较年轻的，大多数为在校学生，他们容易被新奇事物所吸引，有很大的好奇心，崇尚个性化的独特风格，喜欢标新立异，

并不注重商品的实际用途和价值，仅仅是为了满足一下好奇心。

（4）习惯心理

在购买行为中往往凭自己的习惯不加选择地购买商品，主要体现在日常用品的购买中。在消费者长期使用的商品中，一般都有自己喜爱的或用惯了的日常用品，只要需要，往往不加思索就购买了。

（5）同步心理

指消费者受相关群体购买行为的影响而表现出来的一种从众心理。受社会因素和心理因素的影响，消费者在购买和使用商品时往往希望与周围的相关群体保持同步，所以大众化的商品容易产生同步购买心理。电脑等产品刚出现不久，就已经进入了千家万户。大多数人都抱着这样一种心理："你有我也要有。"这样就使得这类商品在新生阶段非常畅销，一旦达到普及就会马上衰退下来，从而迫使企业经营者不得不开发高一级的新产品，以寻求另一种生存方式。

（6）求美心理

即对美的产品的追求。"爱美之心人皆有之。"这是一种长盛不衰的购买心理，因为人们对美的追求是永恒的。消费者在购买商品时往往会被精美的商品所吸引而不由自主地买了下来，即使是消费者本身并不需要的商品，但由于它的可爱和美观使人们想把它占为己有，相信大多数的人都有这种经历。

4. 影响消费的个性因素

个性是一个人经常地、稳定地表现出来的心理特征的总和，它具有独特性、社会性、稳定性、整合性等特点。个性主要由个性心理倾向性和个性心理特征组成。个性心理倾向性是个性结构中最活跃的因素，占主导的个性心理倾向性决定着个体的行为。个性心理倾向性包括需要、动机、兴趣、信念、理想和世界观等。个性心理特征是比较稳定的心理成分，它包括能力、性格和气质。

（1）消费者的气质对消费的影响

气质是一个人的"脾气"和"性情"，它是个体心理活动的强度、平衡性和灵活性等方面的心理特征，它具有动力性的特点。通常，心理学家将个体的气质划分为胆汁质型、多血质型、粘液质型和抑郁质型等四种气质类型。这四种气质类型的心理特点主要表现为：

① 胆汁质型。这种人脾气火爆，情绪爆发快，"一点就着"，但难持久，来去匆匆。他们精力旺盛，争强好斗，做事勇敢果断，为人热情直率，朴实真诚；但是常常是粗枝大叶、不求甚解，遇事常欠思量、鲁莽冒失，做事也常常感情用事。

② 多血质型。这种气质的人情绪丰富而且外露，喜、怒、哀、乐皆形于色，活泼、好动、乐观、灵活，他们喜欢与人交往，有种"自来熟"的本事，但交情粗浅。他们表达力强，富有感染力，一件平淡无奇的小事能被他们描绘得精彩无比。他们思维灵活，行动敏捷，对各种环境的适应力强。但是他们气质上的弱点是缺乏耐心和毅力，稳定性差，见异思迁。

③ 粘液质型。这种人安静稳重，沉默寡言，喜欢沉思，表情平淡，情绪不易外露，但内心的情绪体验深刻。他们自制力很强，不怕困难，忍耐力高，表现出内刚外柔。他们与人交往适度，交情深厚，朋友少但却知心。他们的思维灵活性略差，但考虑问题细致而周

到，这往往弥补了他们思维的不足。他们学习和接受新事物慢，但却很扎实，踏踏实实。这种人的行为主动性比较差。

④ 抑郁质型。这种人情绪体验深刻、细腻而又持久，主导心境消极抑郁，多愁善感，给人以温柔怯懦的感觉。他们聪明而富于想象力，自制力强，注重内心世界，不善交际，孤僻离群，软弱胆小，萎靡不振，他们的行为举止缓慢而单调，虽然踏实稳重，但却优柔寡断。

消费者有各自不同的气质类型，从而对其行为产生不同影响。

胆汁质型的消费者，在购买时表现出难以抑制的购买冲动，忍耐性比较差，对销售服务的质量要求高，可能用命令的口气提出要求，容易与销售人员发生矛盾。这就要求销售人员注意保持和善的态度和应用友好的语言，避免发生冲突。

多血质型的消费者，对购物环境适应能力强，易于与营业员沟通，买与不买决定快，但是改变主意也比较快。对于具有这种气质特点的消费者，要主动接近，交谈，联络感情，促使他购买。

粘液质型的消费者购物认真谨慎，不易受广告宣传影响，选购商品时比较缓慢。对这类气质的消费者要有耐心，要多等待。

抑郁质型的消费者购物时动作缓慢，多疑，有时买了商品后还会出现退货或者换货现象。对这类消费者，要对他们多宣传介绍，消除他们的顾虑。

（2）消费者的性格对消费的影响

性格是指一个人对现实的稳定的态度以及与之相适应的习惯化了的行为方式中所表现出来的个性心理特征。性格是具有核心意义的心理特征。

性格差异体现在四类特征上：

① 性格的态度特征。性格的态度特征指的是人们对自己、对他人、对集体、对事物有各自不同的态度，这些态度上的差异会直接影响到他们的为人处世，如爱祖国、爱集体、助人为乐、诚实、正直、见义勇为、自强自律。具体包括：对社会、集体和对他人态度的性格特征；对活动态度的性格特征；对自己态度的性格特征。

② 性格的意志特征。性格的意志特征是一种设定行为目标，自觉地调节自己，努力克服困难，达到目标的心理品质。意志特征是性格结构的一个重要侧面，它是一个人在控制和调节自己的行为方式时表现出来的，如顽强拼搏、当机立断。一个人的性格是坚强抑或脆弱，是根据意志特征来评判的。具体包括：行为是否具有明确的目标；人对行为自觉控制水平方面的特征；在紧急或困难条件下表现出来的特征；在经常和长期的工作中表现出来的特征。

③ 性格的情绪特征。性格的情绪特征是人们对客观现实的一种主观体验。当人对不同的事物产生不同的态度时，在他的内心世界中会产生肯定或否定的体验。每个人都有其稳定而独特的情绪活动方式，这些就构成了性格的情绪特征。

④ 性格的理智特征。性格的理智特征是在人们的认知活动中所表现出来的个人风格。人们在感知、记忆、思维、想象等方面的差异，就是性格的理智特征。如有主动观察型与被动观察型，有听觉记忆型与视觉记忆型，有思维分析型与思维综合型，有想象广阔型与想象狭窄型等。

消费者的性格体现在购买活动中的态度和习惯化的购买行为方式上，按照不同的标准，可以划分为不同的类型。

按照占优势的心理机能，可以划分为理智型、情绪型和意志型。理智型的消费者在挑选商品的时候比较理智，要权衡利弊得失；情绪型的消费者购买商品时容易受到情绪的左右，具有冲动性；意志型的消费者购买商品时目标明确，决策果断，主动积极。

按照心理活动的倾向性，划分为内倾型和外倾型。内倾型的消费者购买商品时比较沉着，思考细致，权衡利弊；外倾型的消费者热情，开朗，外露，容易受到其他消费者的影响。

5. 消费者的自我概念与品牌塑造

商品和劳务除了具有使用价值以外，还具有某些社会象征意义。从消费心理的角度来看，消费者在购买一种商品或者接受一种服务时，不仅以质量优劣、价格的高低等作为依据，还会根据自己的需要、价值观和生活方式来选择与之适应的品牌，使得品牌的形象与自我的形象相一致。

（1）自我观念与品牌选择

自我观念是自己如何看待自己，即“我是怎样的一个人”、“我希望自己成为怎样的一个人”。个人的自我观念是在儿童时期开始形成的。消费心理学认为，人们常常会去购买能维护和增强他们所期望的自我观念的品牌。

每个消费者的行为因其所处的境况而异。在家里看电视时喝的饮料的品牌与周末晚上与朋友在酒吧喝的饮料的品牌可能是不同的。此时，有条件的自我形象即人们希望他们在某个特定场合时的形象是品牌选择的重要因素。消费者常常根据所处的境况来选择品牌，使自我形象与周围人群对他的期望相适应。例如人们常常对将在某种场合见到的人先进行预测和评价，然后据此来选择适合该场合的自我形象。

例如，中国移动的动感地带是针对时尚年轻人的一款通信产品，它除了简单的通信功能外，还设计了很多年轻人喜欢的新奇、好玩的附加产品，像彩铃、彩信、GPRS 网络、游戏等，其广告语“我的地盘，我做主”就将年轻人那种张扬的个性显露无遗，因此很快获得了年轻人的普遍喜爱，成为年轻人的“通信自治区”。

（2）自我价值观与品牌选择

自我价值观也是影响消费行为的强大力量，了解消费者的价值观有助于理解他们对品牌的选择，并能服务于品牌开发。

心理学家杰格迪什和他的同事们研究发现，消费者的品牌选择行为受五种消费价值观的影响，这五种消费价值观是功能价值、社会价值、情感价值、认知价值和条件价值。正是这五种价值观在不同场合下的整合效应决定了消费者的品牌选择行为。在商品的营销过程中，如果让消费者自己对某个品牌所反映的价值观进行估计，往往比较困难，也是难以达到预期的效果的，这对于商品的生产者和推广者来说，就要使自己的品牌个性鲜明，富有人性，从而使得消费者容易分辨商品所代表的价值观。

产品或品牌与情感或价值观如何联系起来呢？这个可以从产品的功能和特征上来进行联想，譬如，电话是传递信息的，那么它可以传递爱；巧克力是一种甜的食品，因此它可以代表甜甜蜜蜜的爱情；白酒是很浓烈的，通常是男人们聚会时喝的，因此它可以代表男

人之间的友情。但是，巧克力不能传达给你“一切皆有可能”的人生信条，而像阿迪达斯这样的运动品牌则可以；白酒不能代表爱情，爱情更强调细水长流式的深情，像“爱情恒久远，一颗永流传”的钻戒则能很好表现这个主题。所以，产品或品牌与情感和价值观之间的连接点是很重要的。

二、消费心理观念的变化

随着居民收入水平的提高和分配结构的变化，居民家庭的消费习惯和消费模式发生了很大变化，消费心理逐步成熟，趋同性、攀比性消费观念开始改变，多层次、多样化的消费格局逐步形成。随着收入水平的提高，消费水平也必然会随着提高。消费者自身消费能力的提高、消费知识的不断丰富及国外消费示范的影响，消费者的消费心理与行为必将发生新的变化，从而对经济活动产生深远的影响。目前我国以娱乐、旅游等需求为主的享受型消费悄然兴起，并日益成为新的消费热点，如住房消费、信息消费、精神文化消费、汽车消费、交往消费、健康消费、教育消费等。同时，在消费领域也存在一些不良的现象，突出表现在拜金主义、享乐主义有所抬头和发展，具体表现为追求“豪华”、讲“排场”、摆“阔气”等方面。目前消费心理观念的变化可分为以下六种：

1．从“从众消费心态”到“自主消费心态”的转变

新中国建国后 40 年来一直在计划经济主导下，社会并不鼓励“自我”，也不谈个人满足，随着改革开放，以及计划经济到市场经济的转变，人们开始接触到“消费者”、“自我”这些新概念，但对这些新概念的理解却是十分稚嫩的。对于一般老百姓来说，面对快速的社会变化或琳琅满目的商品，虽然一方面感到既新鲜又具吸引力，另一方面却有种种的不适应和不确定。“从众心态”一词恰到好处地描绘了这个时期消费者的心态。进入 21 世纪，这种情况在某些消费者中间有所改变，经过多年的消费文明洗礼后，这部分消费者的自我意识逐渐强化，他们带头打破“由市场为我定下消费标准”这种消极的消费模式，取而代之的是一种注重个性化的自我消费形态。开始知道自己需要什么，什么产品适合自己，“我要与别人不同”的消费意识日渐形成，开始感觉到要为自己定下消费要求，由市场上的品牌来迎合自我需求，而并非一窝蜂地追赶市场上时兴的东西。近年，超市的出现如雨后春笋，取代了传统商场内的柜台服务，对很多人来说，超市的最大好处是“有很多选择”及“可以自己选择”。

2．从“只满足物质需求”到“也要满足精神需求”的消费观念的转变

当前，消费者的生活品质已达到了一定的水平，在消费生活上开始追求更高层次的满足，简单来说，就是希望生活除了物质上的满足外，在精神或心灵上也能够更丰富、更刺激。因而他们在对产品的要求上将不止于功能上的满足，产品或品牌能否超越产品功能而带给他们种种感官、情绪或价值上的满足变得越来越重要。在中国的电脑市场，国内品牌的发展往往是紧随着外国的潮流。近期中国国内个人电脑的品牌发展足可见到生产厂商除了在产品功能上尽力满足消费者的需求外，还企图满足他们更高层次的情感需求。1999 年末，联想电脑公司针对消费者对电脑的“情感效益”推出了他们最新的“天禧”型号。在

功能上，这部“天禧”电脑与其他联想电脑相差无异，唯其特别之处在于外形的设计上，除全塑加工外，流线感十分强，全机有三种颜色，分别定名为“珊瑚紫”、“宝螺蓝”、“风贝绿”。在广告里，联想更提出了“来自海洋的灵感”这一口号，充满了联想与浪漫的色彩，“海洋”代表了宽广、博大和向外拓阔界限，完全满足了消费者对电脑的种种情感上的需求。

3．从“什么都由国家安排”到“个人全面理财”观念的转变

中国消费者的个人理财观念日渐成熟，并随着中国入世，银行和保险业逐渐开放，与个人理财有关的种种产品在中国将有很大的发展。20 世纪 60 年代，中国人的生活仍相当艰苦，大部分人追求的是基本的温饱；到了 20 世纪 80 年代中，部分人开始富裕起来，初尝花钱消费给他们带来的种种生活上的方便和舒适，以至物质上的刺激与享乐。对于过惯苦日子的人民来说，消费文明这个美果是一个很大的发现，社会上弥漫着一片消费风。那时的中国人缺乏任何理财观念，也没有为将来打算的想法，因为什么都由国家安排。这种心态到了 20 世纪 90 年代末开始有所转变，除了创造财富和储蓄外，消费者也开始学会信贷消费来帮助他们购房、医疗、教育等消费，个人信用卡的使用也愈来愈流行。

4．从“只要吃饱就好”到“花钱买健康”的转变

随着消费者消费水平的日益提高，消费者对健康的追求有增无减，一方面是由于过去丰盛的现代文明生活带来种种健康及营养问题，另一方面是部分消费者希望通过健康产品来令自己体能及智力上的表现更佳。健康肯定是现时大部分消费者最重要的潮流之一。层出不穷的健康产品如雨后春笋般出现，营养补给品，维他命产品，健身、纤体健美以及种种与健康有关的食品纷纷推出其健康系列。这部分消费者对追求健康十分积极，他们十分愿意尝试各种令人健康（健美）的方法，并且愿花更多的金钱来得到健康，女性更特别注意体重和体态的健美。可是，大部分消费者却未能改变导致营养不平衡的生活及饮食习惯，在心态上过分依赖市场上各类营养补给品及健康产品，并希望这些补给品就像快餐一样的见效“快”。消费者渴求“花钱买健康”，使得消费者对健康产品的要求超越了基本的预防疾病的要求。

5．从“两耳不闻窗外事”到“资讯消费观念”的转变

中国的消费者已开始热衷于资讯消费，他们对各类资讯的接受能力亦在提高。与此同时，消费者在消费资讯时会更有所选择，资讯产品将进一步多元化及市场细分化。随着经济改革而来的，不单是物质文明生活，还有现代生活的观念，包括如何安排和丰富自己的生活。中国的消费者开始意识到管理、安排生活的重要，也意识到要安排好生活，就需要不断搜取各类资讯和新闻。资讯新闻成了消费者的一个重要消费项目。报纸、杂志、电视、电台在过去十几年有了迅速的发展，性质上也有很大的转变，这包括在内容上从早期以严肃性质为主（如政治、国家政策）发展至近年受欢迎的软性新闻，题材也与消费者的日常生活越加息息相关。此外，内容也朝多样化的方向发展，包括有严肃性新闻或评论、生活资讯、娱乐产品、商情、财经以至外国事物的介绍等。多样化的资讯不但满足了不同消费者对不同性质的资讯需要，而且也满足了同一名消费者对不同性质的信息产品的需要。

6．从“可用就行”到“追求品牌”消费观念的转变

当消费者的消费水平有了很大的改善与提高以后，人们对追求消费品牌有了一定的执

著。消费者对品牌的熟悉程度影响他们的购物行为，他们在货架上一般首先注意到他们熟悉的品牌，然后考虑是否购买。如果时间紧迫，这一因素对消费者的影响尤其显著，因此商品的牌子是影响消费者做出购物决定的重要因素之一。为了加深消费者对其品牌的熟悉程度，很多企业在广告上投入巨大。一旦企业成功地树立起自己的品牌，他们就可以尝试生产冠以这种品牌的其他产品以拓展市场。

三、消费心理变化的发展趋势

1．保健意识不断增强

在现代人的消费心理中，保健意识的出现和增强已成为一种时尚，人们已普遍地认识到——健康是福。拥有健康，就拥有生命；保护健康，就赢得了实现人生理想的力量。国家为保障人民的健康，制定了相关法律，建立了各种保健网络，为全民保健意识的形成创设了浓郁的氛围；保健的家庭环境也进一步优化，良好的、具有健康氛围的家庭，不仅创设了保健心理、保健消费的环境，而且熏陶和培养了健康的人；作为每一个消费者，其自我保健意识也不断增强，他们越来越重视全面健康观念的形成，谋求生理与心理的平衡，使自己成为与外部变化着的自然和社会环境相协调相适应的强壮和健康的人。

2．防范风险的意识与能力不断提高

随着消费者消费知识的不断充实、消费经验的不断积累，其抵御与防范风险的意识与能力逐步提高。具体表现为：消费者理性购买增加，冲动性购买减少；消费者注重消费知识的学习，不断积累消费经验；消费者自我保护意识不断增强，运用法律保护自身权益的能力逐步提高等。比如上海的××商场开张时有很好的信誉和品牌效应，未开门就有消费者在门口排队等待购物，后来有消费者发现商场内销售的苏州和平牌电动车有质量和售后服务差问题，开始改变盲目购物的倾向，从中体现购物的防范意识已明显增强。

3．消费者的效率意识和时间观念增强

当前随着我国市场经济体制的建立及竞争的逐步加剧，人们的效率意识和时间观念空前增强，人们对各种方便商品、快捷服务的需求不断增强。比如，在我国许多的大中城市运营的一些速递公司，通常都有一个显著的特点——快捷，它们往往上门取件，极大地方便客户，还可以根据客户的要求，在同一城市当日就可以将快件送达目的方，提高了客户公司的运营效率。

4．消费中有社交需求与交往理念

工作的压力使人们渴望理解、沟通与交际，闲暇时间的增加则为此提供了可能，消费者舍得花钱用于交际，从中获取信息、效率，也获得友谊和利益。比如，在我国一些地方日益兴盛的诸如健身俱乐部等各式各样的团体，既满足了俱乐部会员们增强体质的需要，又满足了他们社会交往的需要，为他们搭建了一个交流沟通的平台。

5．求速、求便心理

求速、求便心理指消费者在购买商品时以便利、快速为主要倾向，以迅速完成交易为主要目的的心理动机。具有这种心理动机的消费者在购买商品时目的明确、步履迅捷，看

到购买目标，往往并不经过仔细挑选和比较就决定交易。许多都市白领工薪族在日常的购物中存着在求速、求便的心理特点，这种现象的存在与他们快节奏的生活方式有着密切的关系。商家在营销方式上多采用网上购物、电话购物等方式以满足这一消费群体的消费方式。

6．从众心理

从众心理，即居民消费在信息不对称的情况下（如相关群体和社会风气的影响等）消费者总是希望自己在消费水平、消费方式上与周围群体保持同步，以模仿他人的消费行为为特征的消费心理，即平常人们说的“别人干什么我就干什么”的消费心理。“枪打出头鸟”、“众口铄金”等谚语已为人们所熟知，如果某人某天穿着比较时髦，显得富有个性化，别人就会说三道四了，吓得其第二天就赶快穿成老样子。从众消费心理将会导致消费行为上的“雷同化”，即“大众一致性消费”。我国近年来，由于分配上的平均主义和差别悬殊并存，消费选择的偏差和国外的“示范效应”的影响，中国城乡居民呈现出明显的从众购买行为。别人有的东西，我也一定要有。非典时期抢购风的形成便是从众心理作用的一个结果。

7．恐惧心理

恐惧心理，即通常所说的害怕、担心。为了鼓励人们超前消费，各大银行纷纷推出各种形式的信用贷款，如购车贷款、购房贷款及教育助学贷款等，但效果却不很理想。究其原因，除了贷款条件苛刻，环节多、手续复杂等因素之外，也与恐惧的心理因素有关，居民害怕贷款消费将来还不上。我国每年因假冒伪劣商品给国家税收造成的损失高达百亿元左右，假冒商品占市场份额甚至超过了 80%。假酒案声犹在耳，棉花造假案和“有毒大米”案又相继曝光，继而个别地方又相继出现“毒酒”、“毒瓜子”、“毒粉丝”、“毒饼干”等中毒案件，所以人们在喝牛奶时，会想这牛奶是否掺水，在买房子时，会顾虑这房子会不会有一天塌下，这也就不足为怪了。假冒商品大行其道，造成即使是货真价实的商品在市场也会滞销，厂家被迫降价销售，这又使人们产生“便宜没好货，好货不便宜”的心理，在购买任何商品时都心有余悸，害怕上当受骗。

第二节　广告和包装的消费技巧

著名市场营销学家菲利普·科特勒把人们的消费行为大致分为三个阶段：第一阶段是量的消费阶段，第二阶段是质的消费阶段，第三阶段是感性消费阶段。在第一阶段处于商品短缺的状况，消费者可能更加看重的是商品的数量；第二阶段随着生产力的发展，生产已经能够满足人们的物质需要，人们越来越重视商品的品质；到了第三个阶段，消费者更容易被广告附加在商品或品牌上的情感附加价值所打动，进入了感性消费阶段。

一、情感广告的心理意义

有这样一个经典的广告案例。

一天傍晚，一对老夫妇正在进餐，这时电话铃声响起，老太太去另一间房接电话，回返餐桌后，老先生问她："是谁来的电话？"老太太回答："是女儿打来的。"老先生又问："有什么事吗？"老太太说："没有。"老先生惊讶地问："没事？几十里地打来电话？"老太太呜咽道："她说她爱我们！"两位老人相对无言，激动不已。这时，旁白道出："用电话传递你的爱吧！"

这是美国贝尔公司一则经典的亲情广告。广告只是一个很平常的生活场景——女儿给父母打电话，而它的成功之处就在于她向她父母传达了一种情感，她深深地爱着她的父母。在日常生活中，一般我们都是有事情才会打电话，所以老先生才会惊讶女儿没事打什么电话，等到老太太告诉他之后，他们都被这种深深的爱感动着，引起了他们情感的共鸣：他们何尝不是深深地牵挂着自己的女儿呢？只是从来没有想到过这样表达出来，所以贝尔电话告诉人们用电话来传递爱。整个广告给人的感觉就是很安宁、很和谐的一个生活场景，却激起了人们澎湃汹涌的爱的思潮。

情感广告是指广告的内容或者广告的表现形式以感情为主线，通过人类最基本的感情打动受众，以期通过情绪与情感的唤起而在情感与品牌之间建立积极的联系。它们侧重于感情表达，而更少直接表述产品或服务的信息，只突出广告的表现手法。这种广告又叫做"情绪广告"或"感性广告"。

情感广告作为一种广告类别，重视人类需求，已被广告界使用得越来越多。每一个成功的品牌中都包含着人类的某种情感，在与消费者的沟通中，情感广告产生的共鸣和认同是品牌成长的源动力。"无情不似多情苦，一寸还成千万缕"（晏殊《木兰花》），情感是人类永恒的话题，也是维系人与人之间关系的基础。在广告中赋予产品以情感和个性，是广告传播的一个有力的武器。

至于情感广告在消费中的作用，美国的广告大师罗宾斯基曾说过："我坚信一流的情感，才能组成一流的广告。所以我每次在广告作品中注入强烈的感情，让消费者看后忘不了丢不开。"情感是人对客观事物是否符合人的需要而产生的态度体验。"人非草木，孰能无情。"在今天物质产品极为丰富、竞争白热化、情感愈发淡薄的社会里，情感因素明显成为消费市场营销中的一个非常重要而独特的因素。古人云："攻心为上。"

广告设计就从"情"定位，寻求产品对应人的情感枢纽相应的需求层次，进行准确而又有分寸的"切入"，借助一定的艺术形式，使"情"的投射穿过消费者的情感障碍，赋予广告精神方面的内涵和灵性，这就是情感广告。这类广告能使消费者强烈地受到感染或被冲击，能激发消费者潜在的朦胧的购买意识，达到"润物细无声"、"四两拨千斤"的巧妙作用。当前一方面由于社会人际人情关系日益淡薄，社会普遍出现情感饥渴症；另一方面伴随着人类情感的饥渴，人们对情感回归的渴望、精神娱乐的追求、个性服务的期望亦与日俱增。情感广告的应运而生恰好满足了这种需求，它契合了关注人生、关注情感这一社会主题，能够最大限度与消费者产生共鸣、沟通，"俘虏"最大范围内的情感消费者，有力营造品牌良好的个性及亲和力。"娃哈哈"进入纯净水市场，它的广告轰炸引起了全国性的水市大战。"娃哈哈"的广告针对消费者的特点，了解当代人的情感需要，采用感性表现手

法，通过男女主角青春、靓丽的形象和简单、自然的表现，巧妙地借用《我的眼里只有你》这首流行歌曲，把年轻人一见钟情的纯真情感挥洒得淋漓尽致，使得“娃哈哈”纯净水当年一举成为饮用水市场占有率第一的品牌，并一直保持至今。后来“娃哈哈”继续沿用以往的广告策略，依然走感性路线，请来了著名歌星毛宁和陈明，共同演绎为广告量身打造的歌曲《心中只有你》。到了第三年，“娃哈哈”广告策略仍然初衷不改，钟情情感诉求，请来了更为年轻的香港歌星王力宏，广告表现单纯、简单，一曲《爱你等于爱自己》又一次将人类的爱情主题移情于纯净水，使得“娃哈哈”纯净水完成了从“眼里”、到“心中”，再到爱它等于爱自己的感情升华。“娃哈哈”钟情于情感的广告路线，音乐和爱情的广告主题，让消费者从中找到自己的影子，激起产品与消费者之间的共鸣，不仅让广告拥有了生命力，而且建立起一个品牌最重要的价值——顾客的忠诚度。

情感广告能淡化商业气氛，利于与消费者沟通。然而任何广告宣传都是以实现一定的功利为目的，希望通过广告传播，使产品扩大销售，增加利润。正是如此，人们对广告要有戒备心理。而广告中的“情感”就是要把其功利目的不露痕迹地融于消费者的情感需求之中。堪称国内情感广告典范之一的“雕牌”洗衣粉广告就是采取了这样的广告设计策略：

年轻的妈妈下岗了，为找工作四处奔波。懂事的小女儿心疼妈妈，帮妈妈洗衣服，天真可爱的童音说出：“‘雕牌’洗衣粉，只要一点点就能洗好多衣服，可省钱了！”门帘轻动，妈妈无果而归，正想亲吻熟睡中的女儿，看到女儿的留言：“妈妈，我能帮你干活了！”年轻妈妈的眼泪不禁随之滚落……这份母女相依为命的亲情，由此产生的感人至深的产品故事，萦绕心头的声声童音，没有一句产品的介绍，便使“雕牌”形象深入人心，没法不产生强烈的购买欲望。

二、情感广告的设计技巧

一般来说，情感广告的创意元素有两大类：一类是人类的四大情感，包括爱情、亲情、友情和对社会或者民族的大爱；另一类是人生、价值观。广告创意要做的就是如何将这些元素与商品、品牌联系起来，并且能让消费者看到广告的时候产生一种情感共鸣。

1. 了解消费者的需求层次

情感活动是人的主观活动，它不仅受社会环境、人的心理状况的制约，同时也和人的内心需求相联系。人的消费动机和消费行为就来源于基本需要。随着社会的发展，人们的需求必然会由低级向高级发展变化。食饱而求美，衣暖而求丽，居安而求乐，人类的需求是逐步由最基本的生理需求向社会性、精神性等高层次的心理需求过渡的。人类的生理需求是有一定限度的，在得到一定的满足后，其需求的比重就会下降，而精神性、社会性需求的比重就会不断增加。特别是进入电子信息时代，人们的消费总体层次和构成向高层化、舒适化、感性化方向发展，人们消费需求亦日趋差异化、多样化、个性化、复杂化、情绪化。人们更加注重个性的张扬，精神的愉悦，“情绪价值”消费观愈发明显，“机能价值”消费观日趋弱化。随着产品的同质化程度愈来愈高，产品的性能、质量和服务在满足消费

者生理需求方面很容易做到，其差异化程度不能形成比较优势，产品（或服务）要想叩开消费者的心扉，就必须满足消费者的情感和自我实现等高层次的需求。广告诉求的定位，是根据产品与服务的特征和消费者的需求心理确定的。而情感广告则是将两者巧妙地结合起来，它是在了解商品的哪些属性能满足消费者的需求心理的基础上设计的。消费者的需求心理是情感广告诉求定位的主要依据，广告设计者在进行广告创意时，必须充分考虑目标消费者的特定心态，选择恰当的角度，借助良好的艺术形式，将情感的定位把握好，以有效的手段强化渲染品牌所特有的情感色彩，通过满足消费者的情感和高层次需求，打开消费者的心扉而获得成功。

人们在感受广告的同时，接受了广告的情趣，广告的情感和产品的情感一致，与消费者的情感融为一体。情感广告的设计要以消费者的需求心理为诉求点，消费者的心理因素是复杂的，不同的年龄、性别，不同国家、民族，不同信仰、性格都会产生不同的需求心理。情感广告要针对消费者的不同需求心理，选择最能引发消费者共鸣的触发点。

2．坚持以产品的情感因素为基础原则

赋予品牌某种感情已成为广告行业人所共知的常识（特别是对那些可替代的产品），广告策划人员总是试图用情感来影响消费者的购买决策。广告的情感设计要以产品本身的情感为基础，针对消费者的不同需求层次，寻找独特的创意，这样才能打动消费者。

产品的情感因素是不以人们的主观意识为转移的，它是人类长期以来凝聚在产品中的既定情感，也是一种约定俗成的结果。有时产品本身的情感因素不强烈，有时甚至是模糊的和微弱的，广告设计者必须对商品了解、体验，通过感受和认识，对商品本身的情感因素加以挖掘和发挥，并予以渲染和强化。比如，中国移动通信公司为了推广“神州行”电话套餐，选取了这样的一些场景：从雪域高原的青藏铁路线到江南美丽乡村小镇，从华丽都市到繁忙的工地，都有中国移动的身影，仿佛移动的服务就是专门为12亿中国人而打造的。

三、情感广告创意过程中必须注意的事项

虽然情感广告创意看上去很简单，但是在实际的广告创作过程中也会出现很多问题，造成产品销量下降，不仅损害品牌的美誉度和消费者的忠诚度，而且浪费巨额广告费用。对于情感广告的创意来说，它应该注意的事项有以下几条：

1．一定要有真情实感

前面介绍的“雕牌”洗衣粉的广告“下岗篇”就是一个很感人的广告。情感广告依靠的是以情动人，如果广告中没有真情实感，只有一些冠冕堂皇的空话，是很难打动消费者的。这个广告是在现实的基础上结合产品和情感的一个比较成功的案例。

2．把握感情的限度，避免广告中出现不道德的内容

情感广告创意还应该注意把握感情的限度，避免广告中出现不道德的内容。中国传统的感情都是比较含蓄和内敛的，表达爱情的时候或许只是一个充满爱意的眼神或者是一个拥抱，远远没有西方人那样奔放，西方有很多创意很好的广告，用到中国市场上就不行，所以我们或许可以学习西方人创意的方法，但是不能照搬他们的创意内容。

可口可乐公司曾经拍了一则这样的广告：

女主角在家里和男友玩游戏机时，问男友是否想来一罐可口可乐，男友一口答应。但女主角发现冰箱里只剩下一罐可口可乐了，她决定和男友一起分享，但男友竟然抢过可口可乐，准备自己一饮而尽。女主角气愤之余，将自私的男友抛进了窗外的泳池，而她自己则站在窗口，独自享受着可口可乐。

这则广告出来以后，引起了一些争议。有的广告业界人士认为，该广告创意旨在表现现代年轻人对于生活中的一切都有自己的评判标准，不轻易妥协。有的广告业界人士则认为该广告让大家看到的是一对年轻人仅仅为了争一罐可乐而展开争斗，其中的一个还将另一个抛进游泳池，然后独自享受可乐，在别人强调“好东西大家一起分享”的时候，可口可乐却告诉人们要争着独自享受。

3．避免文化冲突

广告创意要追求本土化，不同民族有不同的传统文化和信仰，因此在做广告的时候一定要了解当地的风土人情，避免与当地的文化产生冲突，情感广告创意尤其如此。

在印度，牛被当地人当作一种“神”来供奉，所以印度市场上的广告中绝对不能有对牛不敬的内容；在美国，种族歧视是一个很敏感的话题，所以在广告创意的时候一定要避免涉及种族方面的问题；在中国，一些涉性的广告是被明令禁止的。这些都是很明显、很容易就能想到的问题，还有一些比较隐蔽的问题，就需要广告创意人员仔细发现。情感广告的创意一定要力求本土化，只有这样才能取得良好的宣传效果。

在 2005 年，友邦保险首次在中国大陆推出“源自中国”品牌宣传活动，以夺目的友邦红、富有中国传统特色的大门，以及鲜明的标语“世界保险巨擘——源自中国”，给消费者留下了深刻的印象。

四、商品包装设计与消费者心理

路易斯·切斯金通过研究发现，大多数消费者在购买商品过程中，情感会出现转移，即从包装移情于商品，也就是说，喜欢包装也就喜欢上了商品。他还发现整个包装的外形对顾客心理也有巨大的影响，甚至会影响饼干的味道或者香皂的使用效果。包装是与消费者接触最广泛、最频繁的视觉形象。在科学进步和经济高度发展的年代，商品包装设计已成为科学、艺术、文化相结合的产物，需要独特的创意、奇巧的构思以及和现代技术的完美融合。商品包装设计作为一种高度知识密集型的创造活动，在诱导消费、提高商品竞争力、促进企业发展等方面起着重要作用。在质量保证的前提下，个性化的商品形象就是最有效的促销手段。

商品包装中的图形主要包括摄影图片、写实绘画图形，以及点、线和面的变化，对具体图形的提炼，表达含蓄内在特性的抽象图形等。包装设计使用的文字主要是产品的牌号、生产企业的名称以及产品使用说明等。在包装设计的色彩选择方面，既需要考虑总的色调，

还需要谨慎地使用强调色、间隔色和标志色，从而取得丰富的色彩效果。

消费者是营销的终极市场。人们消费心理的多维性和差异性决定了商品包装必须有多维的情感诉求才能吸引特定的消费群体产生预期的购买行为，因此，在对商品包装进行设计时，必须针对不同的消费者群体进行个性化设计。

1．商品包装设计的心理要求

（1）满足求实心理

包装设计应该有实在的价值，过度的包装不仅增加消费者购买商品的成本，而且“形式大于内容”常常会使消费者“敬而远之”。比如，中秋节的月饼包装，有的商家忽视了中国老百姓讲求质朴实在的心理，在包装上大做文章，追求奢华的品位，结果只能成为商场柜台的装饰品，无人问津，最后只有草草收场，造成大量的浪费。

（2）满足求信心理

在产品上突出厂名、商标，有助于减轻购买者对产品质量的怀疑心理。特别是有一定知名度的企业，这样做对产品和企业的宣传一举两得。当前，我国的许多知名企业努力开拓国际市场，在产品的包装上也采取了一系列的措施取信于消费者，比如产品说明书介绍产品更加全面细致，广泛应用产品防伪商标维护消费者的利益，邀请一些有国际信誉的明星参与产品的推介等。这些措施无疑都会增加消费者对这些产品的信心，也为商家赢得了更加广阔的市场。

（3）满足求美心理

商品包装的心理功能是以美感为基础的。具有魅力的商品包装设计堪称艺术佳品，不仅能提高商品的文化品位，还能激发潜在的消费者的购买欲望。以前，我国的一些传统优秀商品仅仅重视商品的质量，满足消费者追求货真价实的心理，但对如何美化商品包装没有多大的兴趣，目前这种状况已经有了很大的改观，越来越多的中国传统优秀商品已经认识到消费者消费动机的多元结构，在美化商品包装上已经投入了大量的人力、物力和财力，取得了良好的效果。

（4）满足求便心理

购物者都求方便，例如透明或者开窗式包装的食品可以方便挑选，组合式包装的礼品盒可以方便使用，软包装饮料可以方便携带等。包装的方便易用增添了商品的吸引力。国外流行的“无障碍”包装，如接触式判断识别包装中用锯齿状标识区分洗涤剂类型，它们原来是为高龄老人和残疾人而开发的，结果深受消费者的广泛喜爱，可见求方便是普遍的消费心理。

2．商品包装的心理策略

（1）按照消费习惯设计

人们在进行消费的时候，通常都会有一定的消费习惯。因此，在进行商品包装设计的时候，应注意从消费者的消费习惯出发，根据商品自身的特点，设计出符合大多数人消费习惯的包装。例如，许多顾客购物都求方便，若采用透明或开窗式包装的食品便可以方便挑选；在罐装食品中设置“盖中部凹陷状证明未过保质期”的自动识别标志等，深得消费者的广泛喜爱。

（2）按照消费对象的年龄设计

通常来说，商品都有一个特定年龄的消费群体，在为这种商品设计包装的时候，也必

须考虑到使用者的年龄因素，使包装设计更加合理，能够迎合特定年龄消费者的口味。例如，许多老年人注重质朴、实在，那么，针对老年人销售的商品在包装的设计上便不能一味讲求精美、繁杂，而应偏向于简朴、大方的设计。年轻人通常喜欢与众不同，喜欢求新、求异、求奇，极力寻找机会表现自我，针对年轻人销售的商品在包装设计上就要体现年轻人的特点，因此以这类消费者为目标市场的产品包装便可以尝试采用比较夸张的造型、比较绚丽的色彩和比较动感的语言。

（3）按照消费对象的文化水平及经济收入设计

文化水平及经济收入的差异通常会导致消费者对商品包装的欣赏和要求不同。拿经济收入来说，经济收入相对较高的消费者，除了对商品质量有较高的要求以外，通常对商品包装也有着较高的要求。以这类消费者为销售对象的商品，在包装设计上就应该注重品位和档次，力求包装精美、优雅，以突出消费者的审美和品味。而对于经济收入相对比较低的消费者来说，更注重商品质量，对商品包装则没有过多的要求。以这类消费者为销售对象的商品，应做到简洁实在，就不应过于强调包装的精美华丽。

（4）力求体现绿色环保的理念

绿色概念应用与设计最早是在 20 世纪 60 年代由美国设计理论家维克多提出来的。巴拉克在他所著的《为真实世界而设计》一书中强调：设计应认真考虑有限的地球资源，以及保护环境的问题。绿色包装就是“从环境保护的角度考虑，进行商品包装设计”。绿色设计不仅关注人的价值，而且关注自然的价值，它着眼于人与自然的生态平衡，或人与自然的和谐发展，从而体现了人类社会责任心的回归。

绿色包装的现代理念引导设计师们改变了传统过度追求包装外观造型的设计思想，在设计过程中着眼于整体，使商品包装与绿色环保世界的要求相一致。总体来说，绿色包装至少应具备以下条件：对人类健康和动植物安全不造成负面影响；在具有包装功能的条件下，用料最省、包装废弃物最少；包装能够回收再用或包装材料能再生利用。对于不能回收再用或再生包装材料，它们应满足：包装废弃物焚烧时可产生新的能源或不产生毒气而发生二次污染；包装材料在使用后能自行降解，掩埋后能腐化分解自行消失。

总之，销售包装是保护功能和艺术美感的融合，是实用性和新颖性的创新结合。成功的包装既能够体现商品的内在理念和内在价值，满足不同消费群体的喜好，引起消费者的心理共鸣，同时，还能使得消费者体验到消费也是在为生态环境的健康和谐做贡献。

第三节　现代消费热点讨论

一、大学生群体消费心理分析

1．当代大学生的心理和行为的特点

今天的大学生，20 世纪八九十年代出生的独生子女占了很大的比例。许多年以来，教

育界对这一代的孩子给予了一些负面的评价，认为他们娇生惯养、依赖性强、感情淡漠、自私专横等。如果仔细地对他们进行的生存环境进行解析，我们会发现他们富有个性，充满朝气，同时也面临着巨大的生活压力。他们的消费行为和消费心理与上一代相比，也发生了很大的变化，突破了传统奉行的节俭保守的消费理念，具有了开放式、超前式的消费观念和自我消费意识的鲜明特点。这些变化，都将在不远的未来影响中国社会的消费结构和消费习惯。深入地去调查研究 80 后、90 后大学生的心理特征和消费行为，对于了解中国社会的消费趋势，把握这个潜力巨大的消费市场有着非常重要的意义。

2．大学生的消费特点

大学生的消费特点主要表现在下面几个方面：（1）消费的不平衡性。主要表现为大学生来自不同地区、不同家庭，而地域经济发展的不平衡和行业的不平衡，导致家庭收入的不平衡；再者各自家庭结构的不同，从而决定大学生消费的不平衡。（2）消费的多样性。大学生的消费呈现出多样化的特点，主要涉及生活消费、学习消费和文化娱乐消费三个方面。大学生消费的多样性一方面受其家庭收入水平和生活习惯的影响，因而在消费层次、消费的数量等方面会表现出很大的差异；另一方面主要取决于大学生个人需要的多样性。（3）消费的主导性。大多数大学生都是在满足生活消费基础上，尽可能地满足学习消费，以必要的娱乐消费来调节自己的精神生活。

对大学生的消费结构，目前尚无一致的结论。多数人认为目前大学生的消费结构是不合理的，高消费和浪费严重，表现在除正常的伙食费、书、文具和日用品外，大学生的其他开支比较大，所占的比例也偏高。如外出旅游、社交活动消费（主要用于同学和朋友之间请客和送礼等）、文体活动消费（舞会、影视、体育比赛的门票和体育用品等），另外还有购买服装、电话费、男生的烟、酒，女生的化妆品开销也比较大。据报道，武汉某大学食堂一年倒掉的饭菜价值上百万元，更令人震惊的是有的学生对这种浪费行为还振振有词："钱是我自己的，我喜欢怎样就怎样"，这不得不引起我们的深思。有专家认为，在大学生的消费行为中存在一些误区，主要表现有：（1）早熟消费，消费水平和质量超过了经济发展的实际水平；（2）畸形消费，消费内容过多过快，向高档型消费倾斜；（3）豪华型消费，超出个人消费承受能力追求不切实际的奢侈、气派；（4）炫耀消费，把高消费当做现实社会优越感和虚荣心理的手段；（5）情绪化消费，把对消费品的占有、享乐作为弥补精神空虚的手段。

3．影响大学生消费的因素分析

（1）家庭方面的因素。大学生们的家庭环境差异很大，有的经济条件好的家庭，为大学生高消费提供了经济基础，使他们有优越感，在一定程度上误导了青年大学生的消费；而一些相对比较困难的家庭，为了子女上学省吃俭用，这部分大学生的消费方式往往是立足于基本生活必需品。（2）社会因素。当今信息技术的发展为大学生们拓展了认识世界的空间，各种社会时尚风起云涌越来越影响着他们的生活，由于大学生们的消费观念还处于一个正在成熟的阶段，在一些大学生中出现了无序、盲目乃至从众状态的不理智消费倾向，比如日常消费中的攀比心理，有的大学生对各种名牌趋之若鹜，采用一些不正当的手段去获取等。（3）家庭和学校教育因素。有的家庭忽视对孩子勤俭节约品德的培养，片面满足

孩子的一些不合理的消费需求；有的报刊、电视等媒体报道错误地渲染豪华奢侈，误导青年人不切实际的高消费；有的教育工作者对学生进行国情教育和光荣传统教育，帮助学生树立正确的人生观和消费观的问题重视不够等。上述因素，对大学生的消费心理和行为产生了较大影响。

4．对大学生消费的思考

近年来，高校越来越多的高消费对大学生群体的消费驱动不容忽视。针对少数大学生的奢侈消费，高校应有针对性地对高消费学生进行交流，为其提供可行的理智消费建议，引导他们的消费行为。大学生处于个体社会化的关键阶段，开展消费教育有助于培养全面发展的人才。大学生的消费教育应该包括以下几方面的内容：（1）大力倡导勤俭节约的优良传统教育，让大学生们认识我们并不富裕的国情，让他们亲身地体验劳动创造财富的艰辛；（2）加强消费和理财教育，比如让大学生们学会编制日常消费预算和学会记账；（3）消费生态意识教育，让大学生认识到自己的消费与社会的持续发展、生态平衡、环境保护的关系，树立绿色环保的消费理念，提高他们的社会责任感；（4）消费者权益与保护教育，主要是帮助大学生充分认识法律赋予自己的权利，懂得如何运用自己的权利以及如何利用法律手段来保护自己，从而提高大学生的抗逆能力，熟悉消费者的权利和义务、消费者保护组织、消费者保护法规等。

二、现代女性消费心理透视

女性消费者是市场中最为活跃的主角，市场潜力巨大。女性消费者不仅数量大，而且在购买活动中起着特殊重要的作用。她们不仅对自己所需的消费品进行购买决策，在家庭中，由于她们承担了母亲、女儿、妻子、主妇等多种角色，因此，也是绝大多数儿童用品、老人用品、男性用品、家庭用品的现代购买者。女性掌握了家庭消费的发言权，据统计，中国家庭中，妻子掌握财权的占40%以上，而丈夫理财的只有20%。因此，面对庞大的女性消费市场，了解女性消费心理有重要的意义。

1．现代女性消费心理特点

现代的女性生活形态已经从大家都相同的标准型，进入了与她人不同的特殊型。她们不再以同一标准为目标，而是去追求每个人都不同的个性化生活。女性消费心理出现了以下特点：

（1）消费向多样化、个性化发展

现代女性希望生活多样化，希望尝试不同的生活方式，希望改变身份，希望经历各种体验，表现在日常生活方面，即要求在服饰、发型、装饰方面多样化。讲究穿着等消费的个性化是现代女性的一大显著特征。例如，一个女性可能今天穿着非常职业化，明天又打扮得很时髦。现代女性更加着意于有自己特点的生活，我们常常可以看到，男子在穿戴方面有追求同一的倾向，女性则有相异的倾向。正如人们所说：“男人穿衣服的目的尽可能与别人相似，女人则力求与众不同。”在一些庄重的场合，男人多穿着深色西装，女人的穿着则多样化、个性化。我们甚至可以从现代女性消费者的背包、手袋式样上看出某个现代女

性的个性。

（2）女性的自立倾向

许多现代女性已经走出了家庭的小圈子束缚，成为职场上能与男性竞争的强有力的对手，她们经济上越来越独立，在精神生活方面的追求也更加丰富，她们希望脱离传统，按自己选择的方式生活。所以，我们可以看到那些能够表现女性自立和强调自我意识的商品更能激发女性的兴趣和购买欲望。

（3）求名动机较强，追求高档化，品牌或商店忠诚度高

由于树立良好的形象能对个人的工作带来较大的益处，因此，现代女性经常购买一些名牌产品，消费行为趋于高档化，为个人培养一种良好的形象，也为工作中建立一种良好的公关形象。这样做的目的还在于降低因为没有更多时间购物而带来的知觉风险。

（4）求便动机较强，消费行为追求方便

由于受工作关系和激烈的竞争意识影响，现代女性将更多的时间用于自我能力的发展，以提高自身的竞争力，因此，她们迫切希望减轻家务劳动量，缩短家务劳动时间，能更好地工作、晋升。为此，她们对日常消费品和主副食品的方便性要求更加强烈，工作劳累一天后，希望家庭活动方便、轻松一些，希望节时、方便。例如，使用速食食品、罐装食品、冷冻食品、调味料的情形增加了。对于现代女性而言，既能照顾家人，又节省自己时间的有效办法，就是利用省时的商品或外部服务。同时，女性购物时间一般是周末或者晚上，并喜欢送货上门等省时、省力的方式。

（5）关心消费健康和安全

随着商品生产的丰富、销售的扩展以及现代科学技术的发展和文化素质的普遍提高，在消费中居于突出地位的现代女性更加关心消费以及消费品对自己、家人的健康、安全问题。例如，对食品的安全性和健康的利弊的关心在增加；喜欢绿色食品、自然食品；食品向低脂肪、低胆固醇、多种营养的方向发展；母亲们对儿童用品的安全性日益关心。参加储蓄、保险的现代女性越来越多，以适应疾病、收入减少时用。

（6）求新、求异动机强烈

现代女性希望冒险，希望向某些事物挑战，一些标新立异的商品、服务正是顺应女性这种想突破被约束的现实而产生的。同时，由于收入较高，购买力较强，各种消费需要较易满足，当旧的需要满足之后，又会有新的需要，追求新风格、新式样、新奇消费动机也随之产生。

（7）购物时喜欢带孩子一起前往

现代女性更加注重子女各种能力的培养，但由于工作较忙平时很少有时间和孩子在一起，因此，她们喜欢带着孩子一起购物，这样做一方面为了与孩子交流感情，另一方面也是为了让孩子学会购买商品。因此，孩子的兴趣和爱好可能会直接影响职业妇女的购买意向。针对这个特点，有的大型超市在设计购物推车的时候，有意识在推车上设置小孩座位，从而为购物中亲子交流提供了方便。

2．现代女性消费心理误区

现代女性消费也存在一些心理误区，这些误区主要有：

（1）贪图便宜。有的商家利用了这个特点，打出“忍痛大削价”、“免费赠送”、“巨奖销售”等幌子招徕女性顾客，却销售一些假冒伪劣商品；还有的商家打出价格实惠的“外贸”的旗号，销售一些假的外贸尾单服装，来欺骗女性消费者。

（2）爱慕虚荣。我们每个人或多或少都有一些虚荣心，有的年青女性表现比较突出。有时在商场里，可以看到这样的一个场景：三四个年轻女性选购服装，如果服装价格为230、450、580元，这时她们选购的可能就是最昂贵的580元的服装。与其说她在购物，不如说在炫耀自己的虚荣。所以，在我国有的地区，卖假名牌的市场生意红火，经年不衰。

（3）盲目攀比。有的女性有攀比心理，在选购商品时喜欢与朋友、同事或同学比较，“不求最好，但求更好。”比如她们如果看见自己比较中意的时装，很想购买，但是由于价格不菲，很是犹豫，这时如果看见别的女性已经买了，穿上显得光彩夺目，她就会想“你有，我为什么不能有？”就会毫不犹豫地买下来。

三、电子商务中的消费心理分析

电子商务是近年来在全球范围内兴起的一种新型商务模式。目前，电子商务有两层含义：从狭义上看，电子商务一般指基于数据的处理和传输，通过开放的网络进行的商业交易，包括企业与企业、企业与消费者之间的交易活动。从广义上看，电子商务是指Internet（国际互联网）、Intranet（企业内部网）、Extranet（企业外部网）的整个商务活动及其相关领域的综合电子化运作方式。

有的学者认为，网络贸易与传统贸易方式相比，主要有以下几个优势：（1）网络贸易将会大大降低买卖双方的交易成本。买卖双方通过网络直接接触，无需贸易中介的参与，减少了交易的中间环节；参与交易的各方只需支付较低的网络通信和管理费用，就可获得存储、交换和处理信息，节省了资金，降低了成本。（2）网络贸易提高了工作效率。现有网络技术实现了商业用户间标准格式文件即时传送和交换，买卖双方足不出户就可在网上直接办理订购、谈判、签约、报关、报检、租船订舱、缴税、支付结算等各项外贸业务手续，大大缩短了交易时间，使整个交易非常快捷方便。（3）网络贸易有利于企业及时发布商品信息，打造知名品牌，增强市场竞争力。公司和厂商可以申请注册域名，在Internet网上建立自己的网站，通过网页介绍产品、劳务和宣传企业形象，有利于扩大企业知名度，开拓国内外市场。

由于网上“钱”景无限，众多现代企业都把发展企业与消费者之间的电子商务模式作为一种潜力巨大的新型商务模式加以开发。面对电子商务这种特殊的消费形式，消费者的消费心理和消费行为表现得更加复杂和微妙，这直接影响了电子商务的经营效果和发展空间。消费心理和消费行为是企业制定经营策略，特别是制定营销策略的起点和基础，深入研究消费心理和消费行为对进一步拓展电子商务具有重要意义。

电子商务中消费者的心理特点主要表现为追求物美价廉的消费心理、追求文化品位的消费心理、追求个性化的消费心理、追求独立自主的消费心理、追求方便快捷的消费心理、追求时尚商品的消费心理等。具体来说，在网上销售的商品减少了商品流通的很多中间环

节，有别于传统门店销售需要大量运营成本，通常商品的价格比较低廉；网上购物的消费群体多数是青年人，他们有知识有文化，个性独立，追求文化品位，希望所选购的商品能体现和增强自我意识；网上购物，时间地点灵活，只要有一台与网络连接的电脑就能完成从商品选购到下订单及网上支付等整个过程，方便快捷；而且网上门店的商品通常比较时尚，更新速度快，能够满足青年消费者对时尚品牌的追求。

但是，当前我国的互联网消费还存在着一些问题，亟待改进，主要表现在：我国电脑、互联网还处于发展过程中，电脑普及率与发达国家还有很大的差距，广大农村的许多农民还根本没见过电脑，更不知道互联网是何物，这种状况严重地制约了网上消费的发展；由于传统购物消费的观念根深蒂固，网上消费人群还很有限，主要还限于一些都市白领、年轻人；消费者对虚拟的购物环境缺乏安全感，在电子商务环境下，所有的企业在网上均表现为网址和虚拟环境，网络商店很容易建立，也容易作假，使消费者心存疑虑；另外，互联网是一个开放和自由的系统，目前仍缺乏适当的法律和其他规范手段，如果发生网上纠纷，消费者的权益不能获得足够的保障。

针对上述一些问题，应用电子商务的企业需要在营销策略方法和手段上采取一些相应的措施。主要措施有：

1．产品定制化

个性化消费是当前消费的一个热点。现代企业开展网络营销时，要充分发挥 Internet 的优势，根据消费者的不同特征划分不同的目标市场，满足消费者的个性需求，提供定制化服务。海尔在我国率先推出的 B2B2C 全球定制模式，可以按照不同国家和地区不同的消费特点，进行个性化的产品生产，目前可以提供 9000 多个基本型号和 20 000 多个功能模块供消费者选择。

2．交易安全化

树立良好的企业形象，建立良好的商誉，减少或消除人们对虚拟的购物环境心存戒备的现象，是网上销售企业成功的基础和前提。另外，需要国家建立完善的信用机制，提供公平规范的法律环境，搭建优越的技术平台，健全相应的网络配套体系，这些措施也是网上交易安全化的必要保障。

3．价格柔性化

随着市场竞争进入白热化阶段，有的企业为了打垮竞争对手，经常应用价格武器，这就要求企业选择定价策略时必须加强灵活性，建立柔性价格体系。一是可以采用自动调价体系，即根据季节、市场需求变化和同类商品价格等因素进行价格的灵活调整；二是可以采用智慧型议价系统，即允许消费者在网上直接进行议价。

4．配送社会化

网上销售的一个突出特点是快捷方便，但是往往在商品的配送过程中出现迟滞的现象，引起消费者的抱怨。要解决这个问题，就需要采用网上营销的企业建立一套现代化的先进的物流体系，保证商品在最短的时间内由最近的分销网点送到消费者手中。像 DELL 公司就建成了以订单信息流为中心，全球供应链资源网络、全球用户资源网络和计算机信息网络为支撑的现代物流体系。

四、感性消费介绍

消费者凭借感性认识来进行消费即为感性消费。感性消费是相对于理性消费而言的，感性消费强调的是心理需要，消费者的购物标准相应是某一种或几种心理需要的满足感。它注重的不是商品物质本身，重视“情绪价值”，也就是说，更加重视附着在商品物体上属于象征性的、意义性的、符号性的成分，更加重视个性的满足与精神的愉悦。消费中体现着以“感性满足”来取代“量和质的满足”的特征，感性消费已成为当今消费的一种趋势。

20 世纪 90 年代以后，人类社会进入后现代主义的感性消费年代，也就是品牌与顾客互动的时代，这实质上也就是一种感性消费时代。消费者更加重视品牌所能带给他们的满足感与喜悦感，品牌必须设法与顾客之间建立联系，消费者开始以心灵感官的满足来知觉品牌，顾客满意（CS）成为这个年代的评估准则。感性消费的特点：

其一，感性消费的一个显著特征是，在消费行为发生以前，消费者要求商品能成为满足其寄托感情、展示个性、愉悦等感性需要的道具。所以，感性消费的商品要求是感性商品。这是因为现代经济的高速发展，使得人们的生活变得快节奏，多变动，高竞争，过度紧张。人们在这样的社会环境中生活，心理压力增大，精神生活相对匮乏，因而对感情的需要日趋强烈，在消费领域中就直接表现为消费者的感性消费趋向。这种趋向表现在商品上，要求借助商品实现其寄托情感，展示个性，交流沟通等感性消费的需要。

其二，在感性消费行为中，有很多偶然因素会发挥重要的作用，偶然因素有推销员、街头售货员、店员等人为的因素，也有商店的位置和商品的排列等场所的因素。

其三，在感性消费购买行为发生以后，其消费过程并不是像理性的消费随着商品的物质存在的消亡而完成消费过程，感性消费也许早在商品的物质消亡之前，就将消费过程进行了终止。

五、假日旅游消费心理分析

假日旅游消费心理主要包括以下心理因素。

1．对时尚的追求

动机是激励人们的主观因素，是需要的表现形式，旅游动机则是人们外出旅游的内在动因。旅游消费在某些方面是社会时尚在消费经济活动中的反映，是人们在生活消费中的一种行为模式的流行现象。旅游消费流行的渠道多、速度快，往往自发地形成一种“消费导向”，为众多消费者接受或趋从。尤其在假日旅游中，旅游消费者范围广泛，旅游消费所引起的对某种商品或劳务的需求既有周期性又有不确定性，即使再出现大量需求，也不是简单的重复。旅游消费产品具有新奇性，新奇区别于一般，因而具有很强的吸引力，消费者常因好奇而引起对该产品的注意，并逐步产生追求感和购买动机。

2．对文化的追求

旅游本质上是一种通过物质的和非物质产品组合，以服务为中介的精神文化消费。文化消费贯穿于旅游消费全过程，体现在每个旅游要素环节上。旅游消费实现了多种文化消费的功能：一是启蒙和教化；二是社交和繁荣创作；三是享受和愉悦身心；四是益智和发展个性；五是促进社会和谐，提高人们的文化素养；六是扩展消费和启动市场。近年来假日旅游已对文化需求呈现加重的趋势，特别是在求知、益智与社交上的追求最为明显。

3．求减压的心理

由于竞争日趋激烈，繁忙的日常事务和复杂的人际关系使人们产生高度精神紧张，身心疲惫，精神长期得不到松弛，将对人的身心产生极大的负作用。为缓解精神压力，利用假日旅游以满足消除紧张，平静心态、获得心灵慰藉的愿望，这也是一种积极的休息方式。

假日旅游消费是国家大力发展的绿色环保产业，如何做好旅游的营销和服务工作是许多旅游企业关注的大问题。旅游企业可以从以下几个方面加以重点考虑。

（1）要积极地关注消费者的不同需求

旅游是一项特殊的综合性游览观光活动，而旅游活动本身就是一种心理需求活动。每一个旅游者旅游的需要和动机存在比较大的差异，这就决定了旅游者在旅游消费中的行为表现不一样。就此，旅游企业应该树立差别化的营销理念，采用差别化的服务模式，比如可以适时地推出专门针对老年人的旅游产品、专门针对新婚夫妇的旅游产品等。

（2）提高产品的效用，将旅游消费者的心理需要放在首位

从心理学的角度而言，旅游产品的效用就是旅游消费者在旅游活动中得到的快乐和满足。游客购买的不是旅游景点本身，而是在旅游过程中得到的享受和休闲。所以，旅游经营者应了解旅游消费者的群体需求和个体需求，有针对性地向他们提供标准化和个性化的优质服务，以顾客满意为经营宗旨，方能取得较好的经营效益。

（3）要从旅游消费者心理感应角度塑造旅游产品的品牌形象，实施名牌战略导向

在当今激烈的市场竞争中，品牌塑造已成为旅游经营者占领市场制高点的关键。比如，北京旅游企业利用北京得天独厚的民族传统旅游资源，积极打造诸如“京城胡同旅游”这样有特色的旅游品牌，借 2008 年奥运会在北京举行的机会，积极谋划系列奥运特色旅游，以吸引海内外游客。

第十八章　心理学原理在传播领域中的应用

第一节　传播心理学概述

一、传播的基本知识

1．传播的定义与分类

传播一词来源于英文单词 communication，它的基本含义是把资讯、经验、态度从一个人传给另一个人，是与他人建立共同意识的人类信息交流行为和活动。

不同的学者，对传播所下的定义有所不同。总结起来，大致有三种：第一种定义强调传播是信息的共享，这是指通过传播共同享有一则信息、一种思想或态度，目的在于建立彼此之间认知的共同性。施拉姆认为："今天可以给传播下一个简单的定义，它即是对一组告知性符号采取同一意向。"第二种定义强调传播是有意图地施加影响，即甲方传递信息给乙方时，希望或要求乙方相信、接受并采取同一态度，而乙方原先并没有这种意向。美国实验心理学家霍夫兰等认为，传播是"某个人（传播者）传递刺激（通常是语言的）以影响另一些人（接受者）行为的过程。"第三种定义强调传播是信息交流的互动过程。美国传播学者贝雷尔森等认为，"运用符号——词语、画片、数字、图表等——来传递信息、思想、感情、技术以及其他内容，这种传递的行为或过程通常称作传播。"

传播作为一种社会现象，几乎在人类社会形成的同时就已经产生了。随着社会的不断发展，信息传播行为和信息传播现象已经成为现代社会人们日常生活中不可缺少的重要组成部分。

按照传播发生的范围和方式，传播可以划分为以下几种类型：

（1）人际传播

指信息在个人与个人之间传播。通过人与人之间的交往、相互间彼此感情交流、言语交流、行为表现而产生效果。在人际传播中，人们所面对的是信仰、认知、态度和沟通能力等问题。它是社会生活中最直观、最常见、最丰富的传播现象。

（2）机构传播

即社会机构所从事的信息传播活动，又称组织传播。包括机构内部信息的垂直（上行与下行）与平行传播以及机构信息的输入与输出传播。它是机构生存与发展的必不可少的保障。

（3）大众传播

是专门的传播机构通过大众传播媒介（如报纸、图书、广播电视、互联网等）对社会

一般大众对象进行的信息传播活动。在现代生活中，大众传播不仅普及到社会的每一个角落，而且渗透社会生活的方方面面。它所传递的信息是公开的。因而，大众传播在整个社会生活中起着举足轻重的作用。

2．传播的基本要素

对传播形式及传播活动的分析，不难看出传播活动的整个过程由四个要素组成，即传播者、传播对象、传播符号和传播媒介。

（1）传播者——信源

也称传者或信息发送者，即以发出信息的方式主动作用于他人的主体。在社会传播活动中，传播者可以是个人，也可以是群体或机构。

在传播活动中，传播者作为传播主体首先应具有对信息进行筛选、分析、鉴别的能力。我们生活的信息世界无边无际，传播者必须能够从信息的汪洋大海之中选择出需要传递的信息，这是传播活动顺利进行的基础。其次应具有对各种信息进行必要的加工制作的能力。原始信息要变成适合传播工具的符号才能顺利发送，所以传播者必须对原始信息进行一系列的加工制作，使它们变成适合传递的信息符号（即编码的过程），这是传播活动顺利进行的前提。然后，传播者要借助必要的传播媒介，以恰当的方式将信息发送出去。

（2）传播对象——受众

也称受传者或信息接受者，属于客体要素。在社会传播中，传播对象可以是个人，也可以是群体和机构。

在传播活动中，传播对象接收到各种信息符号，感受到传播的内容，自主地理解并解释信息符号和内容（即解码的过程）。传播对象在译解信息符号时并非简单、被动地接受传播主体的意愿，不同的传播对象在理解同一信息的过程中，或多或少会受到个人认知水平、生活经验、社会阶层等多种因素的影响。因此，传播者要想达到有效的传播效果，就必须关注信息的接受者——受众，全面了解受众，然后有针对性地制作恰当的信息符号。

（3）传播符号

信息是无形的，它的传播必须要有符号载体。只有内容没有符号的信息是无法传递的，所以，信息传播符号是传播过程中不可或缺的一种基本要素。

人类使用的信息传播符号一般可分为语言符号和非语言符号两种类型。语言符号是指以有声语言（声音）和书面语言（文字）为载体传递信息，它是人类最基本的符号体系。非语言符号是指借助辅助语言（语言的非词语方面，如音量、音调、重音等，字体的大小、工整、潦草等）、体态语（动作、表情、姿势等）、艺术形式（绘画、建筑、音乐、舞蹈等）等载体实现信息传递。

（4）传播媒介——信息通道

只有借助某种中介，信息才能在传播者与受众之间顺畅地传播。这种连接传播者与受众的中介就是传播媒介，它是信息在传播过程中必须经过的通道。

人类传播媒介种类繁多，声波、电子、光线、印刷、实物、人际交流等，形成了各种各样的传媒形式，如电影、电视、广播、报纸、杂志、图书、互联网等。这些传播媒介承担着使整个人类社会信息畅通交流的重任，同时，各种传媒在传递信息的距离、空间、时

间和信息量等方面各具特色。传播者选择恰当的传播媒介将有助于提高传播活动的效果。

3．传播的活动过程

传播活动是信息发送者把信息转换成各种信息传播符号，利用一定的传播媒介传送给信息接受者，再由信息接受者解读这些符号并了解其中含义的过程。在传播学的研究中，传播学家概括了各种各样的传播模式，其中最主要的有以下三种。了解这些传播模式，对于掌握信息传播规律具有一定意义。

（1）直线模式——拉斯韦尔模式

1948 年，美国传播学家拉斯韦尔首次提出了传播沟通模式。认为在传播过程中有五种基本要素即五个“W”，并将五种要素按一定顺序排列：

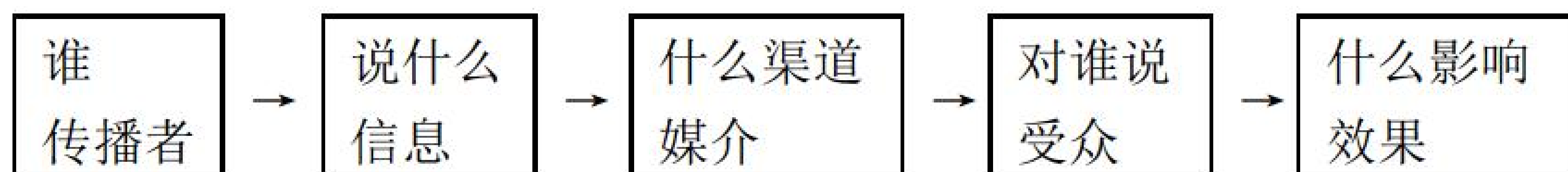
Who——谁

Say what——说了什么

In which channel——通过什么渠道

To whom——对谁说

With what effect——产生什么影响



拉斯韦尔模式为传播学的科学研究开辟了道路。但是，这一传统模式的明显不足在于把传播活动完全看作是一个单向直线发展过程，没有揭示出人类社会传播活动的双向和互动性质，将传播者与受众的角色和作用固定化了，完全忽视传播过程中反馈的作用。

（2）循环和互动模式——奥斯古特-施拉姆模式

1954 年，美国新闻传播学家奥斯古特和施拉姆先后提出了传播循环模式，即奥斯古特-施拉姆模式，如图 18-1 所示。

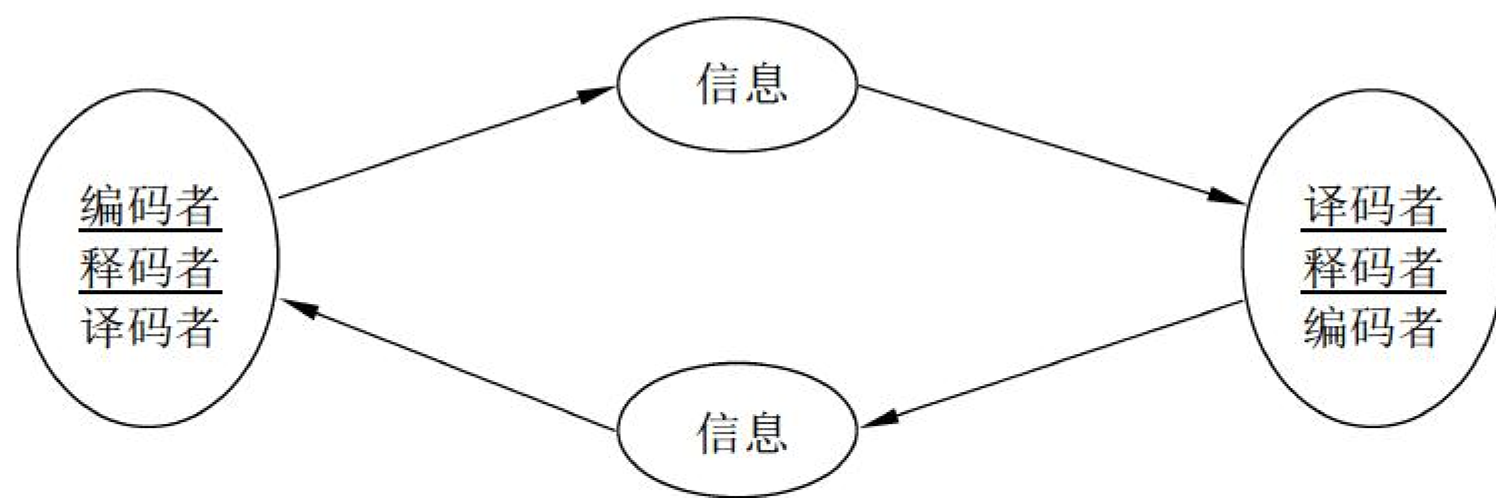


图 18-1　奥斯古特-施拉姆模式

这一传播模式的贡献在于强调了社会传播的互动性。这样，传播双方都可以作为传播的主体，他们在传播过程中的不同阶段依次扮演编码者、译码者、释码者的不同角色，通过信息的接收与发送处于你来我往的相互作用之中。但此模式显示传播双方完全对等，则与社会传播（尤其是大众传播）的实际情况不相符合。

（3）多向互动传播模式——马莱兹克社会系统传播模式

为弥补上述不足，施拉姆又提出了新的大众传播模式，指出受众作为个人的集合体，分属于各自的社会群体，个人与个人之间、个人与群体之间都保持着特定的传播关系。施拉姆的大众传播模式比较全面地揭示了社会系统传播的某些特点，但它仍未能将传播放在更广阔的社会环境中加以分析，所以，未能揭示社会传播的全貌。1963 年，德国传播学家马莱兹克在他的《大众传播心理学》一书中采用普遍联系和相互作用的系统理论，提出了社会系统传播模式，如图 18-2 所示。

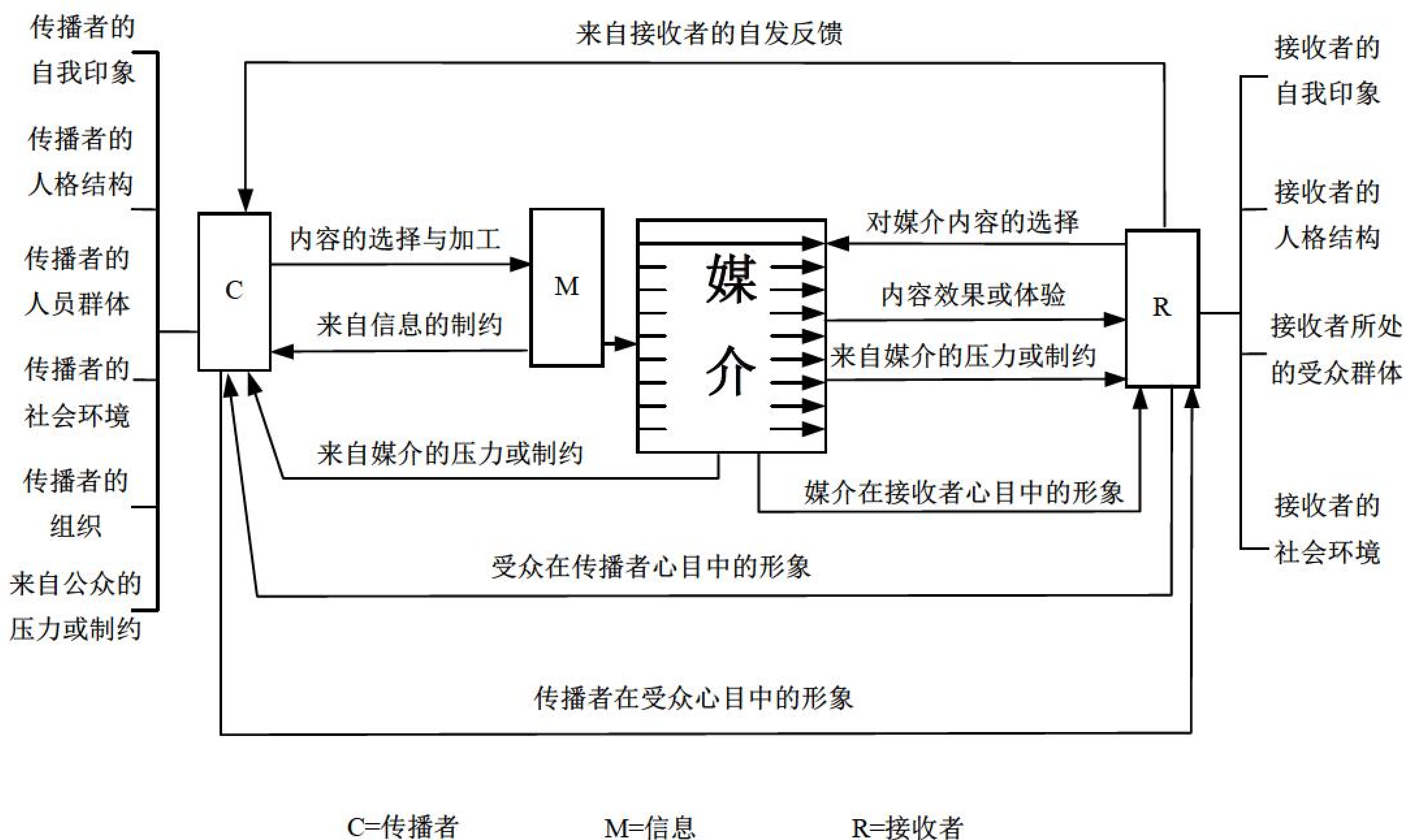


图 18-2　马莱兹克社会系统传播模式

此传播模式把大众传播看作是一个由各种社会因素相互作用的社会系统，从而揭示了社会传播的多重性、广泛性和综合性的特点。而且，在社会传播系统中，它以传播者（C）、信息（M）和接收者（R）为集结点，展示了影响和制约三者以及三者之间的各种因素，具有简洁明了的特点。另外，它全面揭示了社会传播各个环节及其相互之间的内在因素与外部环境的相互联系、循环互动的精美结构，具有科学性和艺术性。

二、受众的基本知识

1．受众的含义及其特点

受众（audience）是指大众传播内容的接受者，是根据自身的信息需求而形成的、缺乏相互联系和制约的个体的组合。

受众概念最初的发展路线是建立在印刷书籍的发明基础上，即阅读公众（reading public）现象的产生。到了 19 世纪末，社会变迁使得传媒产业已逐步成型，受众成为消费大众——一个新的消费市场。按照麦克奎尔的分析，新技术对于受众概念的影响是相当大的，主要有以下几种变化：

首先，有线电视和人造卫星的发展，极大地拓展了传输的区域，创造了所谓的丰富的供应，使得接受的可能性逐渐增大。

第二个变化是新的声像录制、存储和检索方法迅速发展，因此更增加了供应的丰富性和受众的选择机会。这不仅使得受众出现行为个人化和选择个性化，而且，把规模更大的受众吸引到各自感兴趣的事件和场面上的可能性也在增大。

第三种革新是以电脑为基础的互动传媒，使得单向系统变成了双向、甚至是多向网络。这种“互动的”、“互联的”传媒的发展，将进一步促进传媒用途的分化和专门化。

新技术对受众的影响如下：

- 受众的增多、分裂和分割；
- 在信源、传媒、内容、时间和空间上差别更大；
- 传媒消费者有更大的选择权，有更多的自主权；
- 受众行为更具选择性、互动性和协商性；
- 接受的国际性；
- 使用和所获得的内容之间联系更加紧密；
- 受众甚至更加难以研究清楚，难以解释清楚。

作为大众传播信息的接受者，受众具有以下几个方面的特征：

（1）广泛性

大众传播是以满足社会上大多数人的信息需求为目的的大面积传播活动，其受众数量众多。任何人无论种族、性别、年龄、社会地位、职业、受教育程度如何，只要接触大众传播的信息，便是受众的一员。受众的广泛性，使得大众传播具有跨阶层、跨群体的广泛社会影响。

（2）混杂性

由于人数众多，受众具有混杂性的特点。从结构类别来看，各种民族、各种性别、各种职业、各种阶层和各种文化层次的人混杂在一起，共同构成了大众传播的对象；从空间分布来看，分散在世界各个角落的人们因为不同的大众传播媒介而抽象地联系在了一起，使世界成为了一个“地球村”；从接触传播媒介的动机来看，各种不同的受众对信息传播的内容有不同的要求，这种混杂性使得传播媒介要想满足所有受众的需求几乎是不可能的。所以，要想取得良好有效的传播效果，传播者必须认真研究受众，进行准确的受众定位，以加强传播的针对性。

（3）独立性和隐匿性

由于受众与大众传播媒介之间以及受众与受众之间相互处于相对隔绝的状态，所以大众传播对他们来说没有强制性，受众完全可以根据自己的需要、动机和意志来选择传播媒介和信息内容。对于大众传媒来说，对于自己的受众的认识基本处于笼统与模糊状态，大

多数受众对于媒介是隐匿的。因此，受众的独立性和隐匿性使得大众传播必须将他们视为收视“上帝”，以确立自己在激烈竞争的传媒市场中的地位和保持一定的市场占有率。

（4）虚拟性和参与性（适用于网络受众）

网络受众较之传统媒体的受众而言，还具有虚拟性和参与性的特点。首先，网络受众是在网络这一虚拟环境下，接受网络信息或服务的。在“匿名”状态下，受众的需求与他在物理世界的需求会发生一些偏离。因此，网络受众会比物理世界受众更加让传播者感到模糊和难以把握。其次，网络受众不仅仅是接受者与旁观者，他们更多地加入到传播过程中来，他们可以提出自己对信息的需求，也可以对传播的内容提出看法，还可以将自己认为有价值的信息放到网上去传播。参与性不仅意味着传播者与受众之间界限的模糊，也不仅仅意味着受众地位的提高，它还意味着网上信息内容的多元化与复杂化。

2．受众的分类

受众的类型划分有很多的标准。按照不同标准，对受众的分类就可以有多种方法。例如，根据大众传播媒介（报纸、杂志、图书、广播电视、互联网）的不同，受众可以分为读者、听众、观众和网民；按照接触媒介频率的高低，受众可以分为稳定受众和不稳定受众等。但是，从理论意义上（即从受众本身结构的不同要素）看，可对受众进行以下三种分类：

（1）积极受众和消极受众

按照受众的素质和在社会政治生活中所处的地位，可分为积极受众和消极受众。所谓积极受众，是作为社会前进的中坚力量，是一些富有使命感和责任感的人。在美国，《纽约时报》的读者群是白宫官员、各党派政客和知识精英，他们决定了美国的政治、经济和社会发展的战略思想与国策。在中国，几千万的基层、高层领导干部及知识分子构成了积极受众。他们受过良好的教育，对任何事物都有自己的主见，对于大众传播媒介有选择、有批评，可以起到舆论领袖的作用。消极受众是指文化程度较低，注重生活温饱的平民。他们没有太多的主见，比较容易接受传播内容和积极受众的影响。在我国的大众结构中，工人、农民、学生、小商人和退休人员等占据了相当数量，但他们中不少人在思想上基本是个赋闲者，缺乏关注政治和经济的理性，他们接触传媒大都为了消遣，是大众传播的最广大接受者。

（2）一般受众和特殊受众

按照人口统计的原理，可将受众分为一般受众和特殊受众。由于性别、年龄、职业、经济收入、地理分布等的不同，受众在总体的共同兴趣和共同需求外，还会形成某些特殊兴趣和特殊的信息需求。一般受众对于各种传播媒介及其所传播的信息都感兴趣，没有固定的方向和重点。而特殊受众除了对一般信息感兴趣外，还对某一特殊的内容感兴趣。例如，女性偏爱文娱类信息；青年人热衷于新闻类和知识类信息；老年人乐意休闲类和保健类信息。随着人民物质生活和精神生活的不断提高与丰富，这种特殊受众的数量在不断增加。

（3）核心受众与边缘受众

从经济学意义上讲，按照传播者对受众了解的确定程度和受众对传播信息的接触频率与利用程度，可将受众分为核心受众与边缘受众或现实受众与潜在受众。

大众传媒对全社会开放，从理论上讲所有社会成员均可成为某一媒介的受众，受众也可以选择所有的传播媒介。但实际情况并非如此。绝大部分受众对某些或某一传播媒介，

对某一栏目或节目情有独钟，这部分比较固定的受众就被称为核心受众，核心受众之外的受众为边缘受众。我们把凡是已经接触和使用某种传播媒介的受众称之为该媒介的现实受众，凡是具有正常的接触媒介能力但尚未接触和使用媒介的受众称为潜在受众。核心受众和现实受众是媒体分流、分向、分层次发展必须巩固的对象，边缘受众和潜在受众则是媒介拓展生存空间应该争取的对象。2002 年 6 月，南方日报报业集团实行全新改版，集团子报及其各自的目标受众与办报理念等如表 18-1 所示，他们的改版及所提出的“高度决定影响力”等口号，就充分考虑了上述因素。

表 18-1　南方日报报业集团新版内容

集团子报	目标受众	办报理念	广告用语
南方日报	高端读者群	以高质量的主流新闻和高品位的深度报道，打造华南地区的《泰晤士报》和《纽约时报》	高度决定影响力
南方周末	有良知的知识分子	深入成就深度，与全国读者分享智慧	深入成就深度
南方都市报	珠三角地区的市民阶层	办中国最好的报纸，传播消息，提供咨询，引导消费，服务生活	办中国最好的报纸
21 世纪经济报道	全国大都市的白领，决策者和研究者	彻底新闻，彻底领先，打造高品质经济类报纸	新闻创造价值
南方农村报	农民和农村专业户	服务农村经济，维护农民权利	为农民说话，为农民服务
南方体育	全国体育爱好者	跟他们不同	以有趣对抗无趣
城市画报	中青年、喜欢尝试新生活的人	新生活的传播者和引领者	新生活引领者
21 世纪环球报道	全国关心国际问题的读者	新闻全球化，娱乐经济代言人（明星周刊）	新闻全球化

3．受众研究的历史发展

随着受众在现代大众传播活动中地位的不断提高，传播学中有关受众的研究也越来越受到重视。

早期的受众研究一直处于一种模糊的机械状况，研究者普遍认为在传播活动的整个过程中，只有传播者是主动的，而受众则是被动的，传播效果是直接而明显的。其中最为著名的是 20 世纪 30 年代在美国新闻传播学界广为流行的“魔弹论”（又叫“靶子论”或“皮下注射论”）。其理论代表人物是美国传播学家约瑟夫·克拉帕，他认为，大众传播具有子弹打靶那样的效果，传播者是主动的，受传者是分散的和被动的。传播者把子弹发射出去，受传者必然应声倒下，传播效果直接而明显。

但是，后来的研究表明受众并不是完全处于孤立和被动的状态，他们具有不同的社会背景，大众传播媒介对他们的影响不尽相同。大致说来，受众的社会背景包括两个基本的方面：一是人口统计学意义上的群体，例如性别、年龄、籍贯、民族、职业、学历等；二

是社会关系意义上的群体，例如家庭、单位、团体、阶层、宗教信仰等。由于将受众的这些背景纳入研究的视野，形成了以下关于受众研究的三大理论流派。

（1）个人差异论

这种理论最早由美国传播学家卡尔·霍夫兰提出，后来经梅尔文·德弗勒修正形成。这种理论认为：由于后天习得的原因，个人之间的差异是明显的；这种差异主要表现在不同环境下成长的人们所形成的特殊心理结构上；由于心理结构的不同，人们在感知，理解客观事物时带有自身的倾向性，从而影响他们对大众传播内容的接受、理解、记忆、反应各不相同。

（2）社会分化论

社会分化论，也叫“社会类型论”或“社会规范论”，它是在个人差异的基础上发展起来的，其代表人物是美国传播学者约翰·赖利和马蒂尔达·赖利夫妇。这种理论认为：受众在接受媒介和选择内容时不仅受个人差异的影响，而且还受到他们在社会结构中所处的地位的影响；这种社会结构是由于性别、年龄、文化程度和经济收入等人口统计学上的差异而形成社会群体组成的；因此，确定社会类别形成的因素，可以影响受众对信息的注意，从而使各个群体作出大体一致的反应。

（3）社会关系论

这种理论认为：受众不仅归类于按性别、年龄、文化程度和经济收入等人口统计学因素而组成的社会群体，更归属于由家庭、单位、团体、阶层、宗教信仰、文化规范等因素组成的社会关系。这些社会关系左右着人们对媒介信息的选择，从而制约着大众传播的效果。在所有社会关系中，对受众影响最大的是人们的政治态度。这种理论最早由拉扎斯菲尔德在20世纪40年代提出，后来得到普遍认同。1940年，拉扎斯菲尔德等人为了考察大众传播对选举结果的影响，在俄亥俄州伊里县进行了一次实证调查，史称“伊里调查”。研究表明：选民投票的决定因素不是大众传播的竞选宣传，而是人们既有的政治倾向。既有倾向决定着人们的政治选择，也制约着人们对大众传播媒介内容的选择——受众比较愿意选择那些与自己既有立场和态度一致或接近的内容，而回避那些对立和冲突的内容。这种选择性接触不仅存在于政治信息领域，也存在于消费、文化和娱乐信息领域，具有普遍性。大众传播媒介要想改变受众的既有政治倾向不是不可能的，但那需要一个过程，甚至是一个非常漫长的浸润过程。在这个过程中，传播者必须不断满足受众的全方位信息需求，并严格遵循传播的规律，才能逐渐达到目的。

三、传播与心理的关系

1．传播与心理的关系非常密切，互为依存

（1）心理离开了传播就会退化、萎缩甚至死亡

印度女孩卡玛拉，两岁时被冲进村里的狼群衔走，由于母狼刚失幼仔，本能的母爱转移到卡玛拉身上，不但没吃掉她，反而精心呵护、照料、抚养她。从此，卡玛拉在得不到人类的任何一点点信息的环境中生活了六年。当她八岁被救出来时，其心理已退化到六个

月的婴儿水平。辛格博士千方百计想恢复她的心智都白费力气——四年仅学会六个词。最后，在 17 岁死去时，其智力只相当于四岁孩子的水平。

世界上，这类被各种动物养护而生还的孩子，有记录的就有 50 例，“他们回到人类文明世界后，不管给予什么训练，都没有学会讲话”，没有记录的就不知有多少了。不仅孩子如此，成人也是一样。中国抗日战争时期有一个青年农民叫刘连仁，和许多中国劳工一样被日本人抓去北海道做苦役。由于不堪忍受残酷的苦役生活，他逃进了北海道人迹罕至的冰天雪地里。一躲就是 13 年。当人们找到他的时候，人们惊讶地发现，他已经不再会说话。因为 13 年里，没有人和他交流，没有人和他沟通，他没有任何人际关系，所以，他的舌头僵硬了，丧失了人最基本的语言功能，变得木讷、迟钝。这类典型事例说明人类传播是人的心理获得人间信息的唯一来源，人的心理一旦失去了人类传播的人间信息的营养，就会退化、萎缩甚至死亡。

（2）传播离开了心理就失去了其存在的价值

心理离不开传播，那么传播是否能离得开心理呢？当然也离不开。首先，传播离开了心理就失去了其存在价值。如果把人类每个人的心理大门（视觉、听觉、嗅觉、触觉等各种感觉器官）全部关闭上，把心理与传播完全隔开，让传播的信息一点都透不过感觉器官进入心理，那传播的存在就毫无价值可言。如果这世界上每一个人的心理大门一旦全关闭上，传播只有跟着停业关门，无事可干，别无生路了。其次，传播要想真正起到作用，影响他人，就必须研究受众的心理，有的放矢，投其所好，这样才能使传播有影响力，为受众接受、欢迎，传播的价值才能得以实现。

2．传播心理学的研究取向

综上所述，传播与心理本就是相依为命。传播主体要想达到良好有效的传播效果，就必须以受众的心理行为作为自己的研究对象，全面了解受众的心理特点。所以传播心理学是运用现代心理学理论和成果，研究通过报纸、广播、电视等大众媒介进行的新闻、政治、社会、观念、知识、商品、娱乐等多种信息传递的大众传播活动中，人的心理现象和心理活动规律的科学。它通过分析受众的感觉、知觉、注意、记忆、需要、动机、态度与行为等，揭示传播活动必须遵循人们的心理活动规律，必须把信息的过滤、加工制作和传播方式及传播媒介的选择同受众心理过程、受众个性心理特征及他们的社会心理联系起来。

探讨信息传播对受众的影响，可以按照信息传播效果发生的逻辑顺序或表现阶段分为以下三个层面：第一，对受众认知层面的影响。第二，受众接触传媒的心理和动机。第三，传媒如何影响受众的态度与行为。这其中，主要运用到认知心理学与社会心理学的有关内容。下面将分别阐述。

第二节　认知心理学在传播中的具体应用

当代认知心理学是 20 世纪 50 年代中期兴起的一种心理学思潮和研究领域。1967 年内

塞尔出版了名著《认知心理学》，把认知心理学定义为："感觉输入的变换、减少、解释、储存、恢复和使用的所有过程。"从认知心理学的角度探讨大众传播，主要是研究信息传播如何被受众认知的过程，即：信息如何诉诸感觉；如何产生知觉；如何引起注意；如何加强记忆等。

一、信息如何被感觉

成功的信息传递，往往是首先作用于受众的视觉、听觉心理，继而引发一系列的心理活动。我们知道，感觉是人们认识世界的开始，是人脑对直接作用于感觉器官的外界事物的个别属性的反应，它包括视觉、听觉、嗅觉、味觉和肤觉。在这些感觉种类中，对于人的认知有重要作用的首先是视觉与听觉。那么大众传媒该如何吸引人们的眼球？让人们愿意倾听它的声音？

1．传播与视觉

一个正常人从外界接受的信息中，80%～90%是通过视觉获得的，视觉是人们认识外部世界的主导器官。视觉心理学研究包括颜色视觉、暗适应与明适应、对比和视觉后象等，其中，颜色视觉在传播中的效果尤其引起了传播者的兴趣。传播者发现颜色使得生活丰富多彩，实践中颜色能更多地传输信息。据美国有关研究报道，在报刊广告中增加一种颜色，比黑白广告能增加 50%的销售额。另有一美国人在芝加哥做过一次实验，将同一份目录印成彩色和黑白两种，寄发数月后所做的统计表明，彩色目录的被关注率要远远高于黑白目录。

报纸、杂志、图书等印刷品是人们经常接触的信息传播媒介，主要以文字形式向人们传递信息。对于受众来说，基本是通过视觉（阅读）来获取信息。现代的印刷技术使得报纸、杂志和图书的材料质地更为优良，而且图文并茂，版面设置充分运用了色彩的视觉效果，使读者获得美感享受。电影、电视、互联网等是现代社会中大量生产、复制和传播信息的电子与数字传播媒介。尤其是电视与互联网，覆盖了全球的四面八方，成为今天地球人接受信息传播的最主要的途径与方式。但是，电视与互联网要想保持、提高收视率与点击率，其电视节目与网站的制作就必须充分运用声、光、色、形等多种手段，凸显自己直观、鲜明、生动、丰富多彩等特点，以吸引受众的目光。美国广告专家斯坦利（Stamley T.）指出，在广告传播中运用色彩至少有 7 点原因或理由：（1）吸引人们对广告的注意力；（2）完全真实地反映人、物、景；（3）强调产品和服务内容的特定部位；（4）表明销售魅力中的抽象力量；（5）使广告在第一眼就给人以良好印象；（6）为产品、服务项目或广告作者本身树立威信；（7）给人们记忆里留下更深刻的视觉印象。可见，充分运用色彩的视觉冲击与视觉刺激是大有好处的。

必须注意的是，信息的制作与传播决不能简单地等同于颜色的视觉心理效果。色彩固然可以吸引注意，但如果把它放在满篇色彩或一半以上篇幅都是彩色的杂志中，电视画面或网站版面变成了色彩的盲目叠加与汇集，那只会令受众目不暇接，甚至是头昏眼花。所以，大众传播不能把色彩的使用简单化，在突出色彩的渲染作用时，也要注意色彩的巧妙搭配，这就用到了视觉心理学中的对比原理。对比是同一感觉器官在不同刺激物的作用下，

感觉在强度和性质上发生变化的现象。视觉上的对比是很明显的，例如，白色的对象在黑色的背景上就显得特别明亮，而在灰色的背景上看起来就要暗一些，这是无彩色的对比。所以，有时黑白图片或映像会更吸引人。此外，色彩对比在传播中的应用就更多了，如果运用恰当巧妙，将会起到非常好的作用，给受众带来强烈的视觉效果，留下非常深刻的印象。

2．传播与听觉

在人类的各种感觉中，当视觉与听觉并用以吸收信息时，听觉的重要性仅次于视觉；而在视觉与听觉单独使用时，听觉的重要性并不亚于视觉。电视与互联网是视听传播媒介，如果画面不错，可声音欠佳，受众同样不满意。所以，传播者必须充分调动一切积极手段使受众的视觉与听觉获得满足与享受。广播则只是以声音为载体，利用无线电波或导线传播信息的电子媒介，广播可以在顷刻之间将信息传遍全世界，是受众面最广、传播最迅速的传播媒介，但其只是单一的声音传播。因此，传播者就必须遵循听觉心理学的客观规律，才能保持和提高自己的收听率。

听觉心理学研究发现，音高、响度和音色是非常重要的内容。在信息传播过程中，声音应当有多高，响度应该有多大，音色怎样才叫美，是电视和互联网特别是广播传播中特别要注意的问题。比如，就声音的音高和响度来说，人类听力所能感受到的频率大约介于20～20 000Hz之间。超过20 000Hz的高频率或低于20Hz的低频率的声波，一般人是听不到的。不同年龄的人听觉又有所不同，小孩子的听力要好一些，50岁以上的人则只能听到13 000Hz的声音，已达不到20 000Hz的高度。

大多数人有过这样的体验，一边看书一边听音乐。我们发现：当音乐的响度适宜时，它成为我们学习环境的背景音乐，会营造出一个令人舒服的氛围；但当音乐的响度超过一定的界限时，它即会成为学习的一种干扰，变成一种噪音。对于大众传播来说，电视与互联网这样的视听传播媒介，在制作节目的背景音乐和配音时，就必须考虑适宜与恰到好处，使声音与画面、字幕等相得益彰。否则，受众的听觉得不到满足，甚至会影响受众的视觉感受，引起受众的反感。广播中的声音传播更须认真处理与把握，因为对于广播听众来说，他们只运用听觉接收信息。因此，传播者应当了解一些有关噪声的知识。20世纪70年代，国际标准化组织已把噪声污染列为城市首位公害。如果将日常生活中的各种声音按强度大小顺序排列的话，大致可以排列成这样一个序列：

180dB——火箭噪声

160dB——喷气式飞机起飞

120dB——打雷

100dB——火车

60dB——日常对话

40dB——夜晚住宿区

20dB——树叶抖动

研究表明，如果长期在95dB的噪声环境里工作和生活，大约有29%的人会丧失听力，

即使噪声只有 85dB，也还有 10%的人会发生耳聋。120～130dB 的噪声能使人感到耳内疼痛，更强的噪声就会使人的听觉器官受到损伤。声学实验室的实验表明，165dB 的噪声可以使大白鼠在 5 分钟后死亡。噪声还会引起人的疲劳，使人产生消极情绪。所以，传播者在用声音传播信息时必须注意声音的响度和强度，使受众感到清楚、悦耳，而不是噪声。

在声音传播中，音色也是非常重要的心理属性。音色也叫音质，在频率与强度相同的情况下，音色决定于声音的复杂度，而复杂度是由基音和陪音的比例关系决定的。在复合音中，频率最低振幅最大的音波叫基音，其余的叫陪音。音色本身内部构成之所以复杂，就在于频率、陪音、振幅都成为它的变量。即使基本频率相同的声音，也可以音色不同，各具特色。在广播电视传播中，体育节目的主持人多是男性，且多是中细声、语速频率较快，能烘托出紧张刺激的比赛现场；音乐类节目的主持人声音活泼而明亮、轻松而生动、让人愉快；新闻类主持人的声音则主要要求清晰准确、字正腔圆。不同年龄的人对音色的心理感受也有不同，比如，小朋友喜欢活泼可爱或亲切生动的声音；青年则热衷于年轻、有朝气、有质感的声音；老年人比较倾向于接受亲切自然的声音。赵忠祥在《人与自然》和《动物世界》中纯厚磁性的声音，艺术性地展现出了深远而辽阔的意境；敬一丹在《焦点访谈》中庄重、严肃的声音则深刻地表达了对事件本身的关注。

二、引导受众产生良好知觉

知觉是人脑对直接作用于它的客观事物的整体反映，它是人们认识世界的各种心理活动的基础。人们的认识过程不可能停留在感觉阶段，不可能永远是片面的、局部的、个别的，所以，知觉在传播中的作用非常重要。从某种意义上说，信息的认识与接受问题就是人们的知觉问题。

知觉心理学包括整体性、选择性、理解性、概括性和恒常性几种性质。在认知心理学中，诱导受众对传播主体及信息产生良好的知觉是研究的重点。那么，探讨受众知觉的选择性和知觉偏见对于传播主体来说很有意义。

1．受众知觉的选择性

人的知觉是一个积极的、能动的认识过程，而知觉的能动性的主要表现是它的选择性。1969 年美国广告协会和哈佛大学联合进行了一次关于广告知觉选择性的研究，研究发现：每个成人通过各种媒介一般每半天会遇到 150 个广告，但他们往往只注意到 10～20 个，这说明受众对环境中所遇到的刺激下意识地进行着选择，他不自觉地寻求一些东西，避开一些东西，忽略一些东西。人们实际知觉到的只是他所面临的所有刺激的一个部分。受众知觉的选择性主要取决于客观刺激物和受众主观因素两个方面。对于传播主体来说，一方面要制作出与众不同的、吸引受众注意的节目；另一方面，传播主体必须清楚了解自己的受众，了解受众的需求，才能进行有针对性的信息传播。

2．受众的知觉偏见

在信息传播中，传播主体也可以巧妙利用知觉偏见给受众留下良好的知觉印象。

（1）首因效应

美国的传播学者在对相互冲突信息的不同呈现顺序的研究中发现，“当受众面对两种冲突的信息时，两种信息的不同呈现顺序会影响受众对信息的接受。”公关活动中所强调的先声夺人就充分运用了首因效应。当一个社会爆发危机事件时，往往是人们对信息的需求最大的时候，人们渴望知情权。如果这时政府还迟迟不发出信息，那么，各式流言就会成为官方新闻的代用品，进入非正式的传播渠道，而当流言先于政府信息进入公众的认知领域之后，以后再纠正就是一件事倍功半的工作了。因此，西方国家的公关专家甚至定下了危机传播的反应时间。他们指出，现代媒体传播的速度迫使公关负责人在 60 分钟之内要掌握整个情况，因为电子媒介的播音员往往能在几分钟之内播出消息，而这最初的报道往往会定下稍后报道与评论的基调，造成公众的定势思维。

（2）近因效应

在公关活动中，特别强调活动结束时的别出心裁，就是希望利用近因效应给目标受众留下强烈的印象。2003 年非典型肺炎流行期间，一开始，主流媒体信息不畅，公众的知情权没有得到满足，导致公众意见很大。4 月，当“非典”在北京等地流行开来时，党中央对于信息公开、政务透明和传媒报道及时等果断地提出了要求，即“要准确掌握疫情，如实报告并定期向公众公布，不得缓报，瞒报。”而且，中央领导在最困难时期与人民同舟共济，在新闻媒体前镇定自若等，这些都使得受众信心倍增。此后，当新闻不断报道新增病例和死亡人数时，整个中国却是万众一心、众志成城。可见，用好近因效应，可以给受众留下良好知觉。

（3）晕轮效应

传播过程中，受众对传播主体或传播媒介所特有的好与不好的印象往往逐步扩大。比如，受众会因为喜爱某个主持人而对他的节目及他所传递的信息持肯定态度；相反，又会因讨厌某个主持人而对他的节目或他所传递的信息都予以排斥和否定。受众会因过去对某个传播媒介形成的信任态度继而相信该传媒所发布的信息；也会因过去对某个传媒的不信任而怀疑它所发布的信息。如美国在“9 • 11”后，启动了反恐战争，作为国防部长的拉姆斯菲尔德在媒体曝光的频率非常高，几乎每天都要向全国通报战争进展情况。拉姆斯菲尔德个性突出，在媒体前表现出强烈的个人风格，不仅敢于用富有感情色彩的词汇表达个人爱憎，还善于以坦率简明的对答驾驭记者和采访现场的气氛，涉及机密的问题又滴水不漏，《纽约时报》称其为政府在战争中的“首席发言人”，其自信、有理、有原则的形象，也给曾受恐怖打击后的美国民众带来很大的安慰和鼓舞。有媒体把年届七旬的拉姆斯菲尔德标榜为“男性魅力”的象征，他受到美国国内许多女性的崇拜，公众收看拉姆斯菲尔德记者招待会的热情就像看奥普拉（著名脱口秀节目女主持人）的节目一样。传播主体可以适当利用晕轮效应扩大自己的影响面，美化自己的形象，如“明星主持”、“偶像代言”等，但也要避免滥用晕轮效应，更不能借此蒙骗受众。

三、引起受众的注意

心理学上认为，注意是心理或意识活动对一定对象的指向和集中。它是人们非常熟悉的一种心理现象，明显地表示人的意识对客观事物的警觉性和选择性。人们常用专心、仔细、聚精会神来形容人们注意时的精神状态。在我们今天这样一个信息时代，各种信息如汪洋大海般包围着我们，各种传播媒介都在争取吸引更多的受众。受众的注意可分为无意注意与有意注意。无意注意也叫不随意注意，指事先没有预定的目的，不需要做意志努力的注意。有时候，受众翻开报纸、图书，大多先是随意翻看；打开电视，会不断地用手中的遥控器在众多频道与节目间搜寻；上网冲浪，很多人常常是无目的的浏览。而有意注意也称随意注意，是一种自觉的、有预定目的的、在必要时还需要一定意志努力的注意。有时候，受众是带着预先的内在要求去选择信息的。比如，同样的一份综合报纸，有人看社会新闻，有人看文化娱乐，有人则只看体育快讯；听广播看电视，有人只选择自己喜欢的频道与节目，这就是有意注意。对于传播主体来说，引起受众的注意是传播主体希望达到的传播效果。现在，报纸、电视、广播、网络四分天下，谁抓住了受众的心，谁就是胜者。否则，闭目塞听、一意孤行就会在激烈的市场竞争中被淘汰出局。所以，在信息传播中，传播主体总是会千方百计、绞尽脑汁地用各种方法与手段加强其信息传播吸引受众注意的效果。

那么，传播主体该如何使得自己发布的信息能够吸引受众的无意注意和有意注意呢？

1．利用信息刺激形式上的加强引起受众注意

包括加强刺激物的强度，增大刺激物之间的对比度，及利用刺激物的目标位置等。比如，在电视信息传播中，一些具有视觉冲击力的画面、镜头（如新闻中暴力、血腥、战争）能给受众强烈的视觉刺激，及画面的疏密、色彩的反差等会引起受众心灵震撼；广播信息传播中，与众不同的音响效果和语言的抑扬顿挫的声音效果，会引起受众的兴趣而侧耳倾听；报纸图书中标题处理的醒目、版面配置的独特、图片放置的显著等，会使得受众驻足观看。同时，广播电视的滚动播出、反复播出，以及利用报纸等全面、深层次的报道，网络的链接式浏览等，都是通过信息量的加大与加强引起受众的注意。有时，在信息传播形式设计上的别出心裁往往能收到出奇制胜的效果。比如，国外一家化学公司研制出一种新的化妆品，在某日报上用了整整一个版面，只登出一个大大的问号“？”，公众好生奇怪，议论纷纷，真可谓“不著一字，尽得风流。”第二天，报纸一到，人们争先翻阅，急于弄清昨天那个问号的答案，可是，报纸上仍然还是那个大问号，只在大问号的下面加上该公司的名字。公众还是纳闷，满腹猜疑。第三天的报纸才刊登出公司的新产品。如此这般，这家公司的新产品给公众留下了深刻的印象。

2．利用信息内容的刺激性吸引受众的注意

只在信息传播的形式上做文章是不够的。受众的注意要想长久，信息本身的感染性是最重要的，所以，传播主体应该在信息的选择制作上下工夫。人们普遍不喜欢简单重复、粗制滥造、虚假空洞、不知所云的节目，而喜欢题材新颖独特、构思奇巧有趣、能给人以

收获、思想性和艺术性相统一的节目。所以，传播主体应提高信息本身的感染性，本着传播要“三贴近”（贴近群众、贴近生活、贴近实践）原则，从而增强自身的吸引力。比如，伊拉克战争期间，中央电视台的记者深入战争前沿，及时发回新鲜的第一手信息，央视 24 小时全程播报，邀请国际问题专家与军事专家做客演播厅等，吸引了全国几亿观众的目光，满足了受众及时、全面、深入了解战争局势的愿望。中央电视台的很多新闻类节目，如《焦点访谈》、《新闻会客厅》、《面对面》、《东方时空》、《今日说法》等，这些节目好看是因为节目本身正视社会，直面人生，触及矛盾，揭露隐患，关注时代热点、焦点、重点、难点问题，而且，让普通受众成为新闻主角，所以，能够引起受众的关注。

3．防止注意的分散

人的注意力是有限的，不可能无限的注意。时间过长的话，人的注意力自然会分散。尤其是少儿，他们的智力水平、心理承受能力等都未发育成熟，注意力难以长时间的集中，所以，无论是广播还是电视，给孩子们制作的节目信息量不能太大，持续时间不能太长，安排播出的时间段要恰当。成人受众也是如此，过于大量的信息会让人感到疲惫。所以，传播主体应该摈弃大、多、杂的传统作风，以长短适宜和短小精悍吸引受众的注意。

四、信息传播如何让受众记住

作为传播主体，都希望受众记住自己，这其中包括记住传播者和记住传播者所发布的信息。从记忆心理学的角度看，受众在接收信息的过程中，通过识记、保持、再认、回忆等共同作用接收、存储和提取有关信息。由于客体刺激程度的不同，以及受已形成的个性心理特征的影响，受众接收信息的具体情况是不同的。有的转瞬即逝，有的则能暂时存储，甚至可以长时间存储。那么，大众传播采取什么方法能够增强受众对传播主体本身及其所传播信息的记忆呢？

1．设置鲜明特征，便于识记、回忆和追忆

我们生活在一个信息化的时代，每天甚至每时每刻都有大量的信息通过各种渠道纷至沓来，令人目不暇接、眼花缭乱。如果某种信息传播毫无特点，就必然被淹没和遗忘掉。根据心理学的要求，人们的识记首先有一个“识”的过程，即认识，抓住一种特征。所以，大众传播的主体必须考虑如何使自己有鲜明的特征，以便于受众识记、回忆和追忆。拿电视节目来说，现在的电视有几十个频道，受众可选择的节目有上百个，电视传媒之间的竞争激烈可想而知。一种新颖的节目形式出现后，只要它是受大众欢迎的，马上就会有很多类似节目蜂拥而出。要想永远保持“我有人无，人有我新”的独特优势是很不容易的。但是如果许多电视节目从形式到内容都差别不大的话，就很难让受众记住自己，会被受众遗忘，进而被淘汰。所以，传播主体必须要不断创新，使自己的节目从形式包装到内容设置都与众不同，方能胜人一筹。如中央电视台的《夕阳红》栏目，不但以其面向老年受众的独特视角得到人们的关注与喜爱，其主题曲“夕阳红”更是广为传唱。每当这首歌或其音乐响起时，人们自然而然会想到《夕阳红》节目；综艺类名牌栏目《同一首歌》，以其“经典歌曲汇聚，新老明星云集，观众互动点歌，台上台下同唱一首歌”赢得了许多忠实的观

众。传播主体除了使节目本身具有鲜明特点外，还可以利用明星主持提升自己的节目。如果把品牌栏目比做名牌商品，那么明星主持人就相当于产品商标。商标是商品的标识，现在许多名牌电视栏目就是通过明星标识得到不断攀升的收视率。名牌栏目与明星主持人相辅相成、相得益彰。名牌栏目凸显的是内容，明星主持凸显的是表达，两者缺一不可。比如王小丫主持的《开心词典》、毕福剑主持的《星光大道》、王志主持的《面对面》、张越主持的《半边天》、李咏主持的《非常 6＋1》，都是名牌栏目与明星主持人相互促进、相互作用的典范。总之，每一个能令受众难忘的电视节目都具有这样或那样的鲜明特征，因此，才会给受众留下深刻的印象。

2．信息传播的重复与多媒介宣传

所谓“一回生，二回熟。”利用信息的适度重复与变化重复，是增强受众记忆的一个重要方法。一般情况下，受众在初次接触信息时，信息在大脑中的痕迹往往不是很深，也易于受其他因素的干扰而忘记。采取反复刺激的方法有意识地加强人们对信息的印象，延长信息在人脑中的存储时间，是传媒常用的一种手段。如电视台广告的滚动播出，大多数广告就是利用这种信息不断重复传播使受众记住了它们。另外，利用不同媒介上的宣传，是加深受众印象的好方法。现在，几乎所有的重大新闻都可以在不同的媒介上看到相关报道，这种不断的刺激从心理学的角度来说既是及时的复习，也是复习方式的多样化，这都有助于受众记忆。

3．适当地减少信息的数量

人类虽然具有惊人的记忆力，但也不是无限的记忆。国外广告心理学家通过实验得出结论：少于六个字的广告标题，受众的记忆率为 34%；而多于六个字的，记忆率只有 13%。回想一下，我们记忆深刻，能脱口而出的广告语往往是那些相对来说语句比较短的，同时又生动有趣的。如“晶晶亮，透心凉”，“做女人，挺好”，“大家好才是真的好”，“神州行，我看行”，“今年过节不收礼，收礼只收脑白金”等。新闻传播学也认为，新闻消息的长短是影响受众能否记忆的一个重要因素。短小精悍、耐人寻味的新闻人们记忆最深。过于大量的信息，一般人都难以记住。所以，传播主体必须把希望人们记忆的信息处理得少而精，才能达到有效的预期目的。

综上所述，在今天市场竞争越来越激烈的时代，大众传播要想吸引受众的眼球，引起受众的注意和兴趣，得到受众良好的认可和评价，让受众记住自己、跟从自己，就必须重视研究认知心理学在传播中的作用，并恰当地应用其为自己服务。

第三节　社会心理学在传播中的具体运用

从社会心理学的层面来讲，传播者和受众都是整个社会大环境中的人，人有其社会性，有其共性的和独特的心理活动规律。在本章第二节中，我们探讨了信息传播的认知过程。除此之外，信息传播还有其社会心理过程。信息的传播及其所要达到的预期结果的实现，是很复杂的，绝非像人们感知、记忆信息内容那样简单。这个复杂的过程包括受众的需要

和动机对信息传播的影响，以及信息传播对社会态度与行为的影响，等等。

一、受众接触传播媒介的动机与需要

人们一直试图解释自己和别人的行为原因。今天，心理学家们都一致用动机（ motive）这一术语来描述行为激起的原因。研究表明，动机是在需要的基础上产生的。需要的性质不同，引起的动机也就不同。在大众传播当中，受众为什么要接触传播媒介？是因为传播媒介能满足受众的需要。受众为什么接触不同的传播媒介和选择不同的节目？是因为受众有着不同的心理需要。要想达到有效的传播效果，传播者必须了解受众面的需要与动机，才能“有的放矢，投其所好”满足受众，从而拥有更多的受众。

1．受众的心理需求特点

一般而言，根据心理学的观点，受众由于性别、年龄、个性、智力、经历、兴趣、爱好和预存立场等个体特征的不同而具有不同的心理需求。同时，又由于所接受的文化传统、社会环境和群体影响等社会特征的相同而具有一些共同的心理需求。受众的心理需求有以下特点：

（1）多样性

按照马斯洛的理论，人的基本需求有五个层次：一是生理需求，如求食、求饮、睡眠、性欲等；二是安全需求，包括希求保护与免于威胁从而获得安全感；三是爱与归属需求，如感情、恋情、友情、归属等；四是尊重需求，包括受人尊重与自我尊重，前者希求别人的重视，后者希求个人有价值；五是实现自我价值的需求，如事业、能力、成功等。一般来说，每个人都有这五种基本需求。同时，各种需求之间，有先后顺序与高低层次之分，当低一级别的需求满足之后，高一层的需求随即相继产生。由于受众生活状况、所处社会阶层等的不同，主导受众的心理需求也不一样。有的受众以最高级的心理需求为目标，有的受众则只安于一般的心理需要的满足。对于传播者来说，怎样才能吸引更多的受众？比如电视新闻的信息传播，不同层面的人会有不同的心理需要。高层次的人不满足一般的电视新闻，希望增加论坛类的节目，对电视新闻做深层次的阐释；而一般观众则希望新闻报道内容翔实，形式多样；一些文化水平低的受众则只要求通俗易懂，听得明白。像青少年或者儿童，在中国占到几亿人口，这部分人对电视新闻的需求，与成人世界的需求又不一样。上海电视台就有一个栏目叫《小小看新闻》，用儿童的语言表述国家大事，表现儿童自己的新闻，从而在一定程度上防止了儿童新闻节目成人化，受到了孩子们的喜爱与欢迎。

（2）时代性

受众的心理需要带有鲜明的时代特点。随着时代的突飞猛进，受众的心理需要会不断产生新的对象。就拿我们国家来说，改革开放后，社会发生了翻天覆地的变化，人民的生活水平有了巨大的提高，精神世界日益丰富。人们在生理需求和安全需求获得基本满足后，就向社交和自我价值实现等高一级的心理需要发展。所以，现代受众和过去的受众有着非常大的区别，在认识水平、思想水平等方面都有着巨大的差异。那么，传播媒介必须顺应时代发展的要求，满足受众的需要。我们看到，许多报纸的版面都在增加，尤其是报纸副

刊从形式到内容发生着巨大而深刻的变化，从传统狭义的文学副刊扩张为新型广义的综合性大副刊，内容涵盖文学、艺术、科技、教育、卫生、军事、体育、家居、旅游、消费、娱乐、休闲等。电视频道在细化，比如中央电视台，除了原有的一套综合频道外，财经频道、综艺频道、国际频道、电影频道、戏曲频道、西部频道、少儿频道等应运而生。广播电视节目的制作更是多姿多彩，不但出现了像《快乐大本营》、《挑战主持人》、《梦想中国》、《我型我秀》等受众尽力渲染自我、张扬个性的节目，而且出现如《开心词典》、《相约星期六》、《相伴到黎明》等受众渴求与传播者及与其他受众之间进行心理互动，主动打热线电话，给媒体发手机短信，积极参与媒体组织的活动等受众喜爱的节目。这些都反映出受众的视野从小家庭扩展到社会，折射出受众在解决基本温饱后对更高层次需要的追求。

（3）可变性

受众的心理需要的产生与发展，与客观现实的刺激有着很大的关联。社会生活中存在着太多的变量，诸如社会政治经济制度的变动、道德风尚的倡导、人们生活和工作环境的变迁、大众传播的宣传与诱导等，都会促使受众产生新的心理需求，或由此项需求转向彼项需求，或由潜在的需求变为显在的需求，或由微弱的欲望变为强烈的欲望。可以说，受众的心理需要是可以通过引导和培养形成的，也可以因受到外界干扰而削弱或变换。传播者认识到这一点后，可以充分发挥信息传播的诱导作用，激发受众的心理需求。其中广告宣传就是非常典型的利用受众心理需求可变性的特点，通过反复暗示、启发、诱导使消费者产生心理需求。例如，有些消费者原来并没有对手机的需要，但由于受身边同事、朋友或者广告、宣传的影响，产生了为提高物质享受或显示经济实力的心理需要，从而由原来没有购买打算演变为强烈的购买欲望。在广播电视中，我们看到，随着中国政治文明和精神文明的进步，受众的法律意识和法制观念在增强，更多的受众希望丰富自我、提高自我和完善自我。于是，益智类节目、法制类节目、心理访谈类节目从无到有，现在成为颇受人们关注和喜爱的节目，而过去一窝蜂出现的某些综艺节目，随着人们欣赏水平的提高而逐渐被淘汰出局。

2．受众接触传播媒介的普遍心理

（1）好奇心理

好奇之心，人皆有之。它是人类的天性，也是人们接触传播媒介的一种原始性的动机。喜新、求异、好奇是人们的一种常见心态。新闻中有句名言："狗咬人不是新闻，可人咬狗就是新闻了。"受众总是乐于接受新奇的、罕见的、反常的信息，不喜欢简单的重复、司空见惯的事情。传播者在信息传播中，都力求突出新、奇、异，以达到吸引受众的目的。但同时也出现了传媒刻意迎合受众好奇心理的趋向，如 19 世纪 30 年代的巴纳姆时代。巴纳姆是一个报刊宣传员，富于幻想和创新，他曾制造了这样一个"神话"，说当时有一个叫海斯的黑人女奴，在 100 多年前曾抚养过美国第一任总统，这个消息一经发出，立即引起哄动。巴纳姆就试以不同的笔名向报刊寄出"读者来信"，人为地引起一场大争论，使该报的发行量急剧大增。后来，当公众发现是骗局时，巴纳姆和该报已获利无数！为了达到吸引受众的目的，某些传播媒介中出现的虚假、炒作或低级趣味的信息，是不足取的。

（2）选择性心理

美国约瑟夫·克拉伯在其 1960 年出版的《大众传播效果》一书中提出了“中介因素论”，认为大众传播将信息传给受众的过程中，必然经过中介因素，这一中介因素首先是受众的心理倾向性和与之相关的选择过程。克拉伯所说的“心理倾向性”，指受众持有的态度趋向、观点、兴趣等心理倾向导致其对信息是有选择性的，即受众总是按照一定的需求来选择媒介或信息。受众的选择性心理分为以下几种：

选择性注意：受众接触传媒并非来者不拒，而是只将一定的传播媒介、传播内容作为自己的注意对象。一般来说，人们习惯于接受那些与自己固有观点一致或自己需要关心的信息，而排斥那些与自己固有的观点相抵触或自己不感兴趣的信息。

选择性理解：受众在注意到部分传播内容后还会根据自己的认识对内容进行解释。由于受众的政治地位、认识水平和个人喜好不同，对同一信息的理解会有所不同。所谓“仁者见仁，智者见智。”所以，传播者在进行信息传递时就必须考虑到受众的理解能力，否则会白废功夫，甚至是适得其反。

选择性记忆：在大众传播的内容中，受众只能记住其中一部分，被记住的内容往往是那些自己喜欢、需要、感兴趣、自觉重要或容易记住的信息；反之，则较易忘记。选择性记忆比选择性注意、选择性理解的影响更为持久，更为深刻。

（3）从众心理

每个受众都是生活在一定的社会群体之中（从家庭，到单位，到社会，无时无地不属于团体中的一员），都希望被群体接纳、肯定，避免被群体抛弃、否定。个体的行为随时受群体的影响，受群体中其他人的约束。在这种状态下，个体的行为总是尽可能与群体的总趋向相一致，使群体影响由压力变为动力。当个体感知所属群体对某个传者或某种信息持肯定或否定态度时，就容易采取与群体相一致的态度；当群体里各小团体中出现意见分歧时，个体就会感到矛盾和不安，最终倾向于选择与优势团体相一致的信息。群体的意见、价值和标准，往往通过群体中的精英和权威体现出来，所以从众心理在特定条件下又表现为崇拜甚至是迷信心理。传播主体利用受众的这种心理特征，往往把自己的传播信息通过群体或权威表达出来，更容易为受众所接受。

（4）逆反心理

在信息传播的过程中，当传播主体与受众个体的观念、意志、需求不相一致时，受众会产生一种抵触心理，表现为对信息的回避、排斥、怀疑和曲解等。这种逆反心理不是一般的不喜欢、不接受，而是表现为积极的心理对抗。受众一旦产生了逆反心理，就会产生许多负面的、消极的作用。传播主体要想达到良好的传播效果，在传播中就必须避免受众的逆反心理，因此，传播者就必须考虑自己的传播策略。比如，在传播中采用“一面提示法”，仅向受众提供传播者赞同的一个方面的材料和观点，这种方法往往强加于人，容易使受众产生逆反心理，对媒介的可信度产生怀疑；而传播者采取“两面提示法”，既向受众提供自己赞成的观点和材料，也提供相关的甚至是对立的观点和材料，让受众自己去评判、去选择，受众则比较愿意接受。

（5）道德心理

即大多数受众都具有追求真、善、美的心理需求。人们喜欢听到和看到大众传播媒介弘扬社会正气，宣扬真的、善的和美的东西，批判假的、丑的和恶的东西。大多数受众都希望看到丑恶的现象被批判、被鞭挞，看到正义、正气得到弘扬。所以，传播者必须根据受众的道德心理，制作出思想积极向上、内容丰富多彩、格调高雅健康的节目，才能赢得受众的信任和喜爱。陆高峰在《南方周末》上撰文指出，现在一些报纸的国际版能够给予读者的不是帮助而是误导。因为在这些国际版上，读者根本看不到国外科技、经济、文化发展与社会进步，呈现给读者的只有血腥和无聊。这些报道既不能帮助读者了解世界，也不可能对自身发展有什么启发，更别提利国利民了。现在一种媒体理论认为媒体是探照灯而不是镜子，意即媒体不可能像镜子一样反映全面的世界，而只能像探照灯或聚光灯一样，“照亮”某一部分世界。但现在的一些国际版的“聚光灯”照亮的地方也太狭窄了一点，甚至说它们照歪了照斜了也不为过。与此相反，中央电视台的《焦点访谈》自 1994 年 4 月开办深度报道以来，以其敢于揭露社会的阴暗面，批判各种不合理、不公平现象而赢得受众的欢迎。十多年来，一直高居收视榜首，成为传媒的一面旗帜。可见，大众传播必须要有社会良知，才能担当起社会舆论领袖的地位。

二、传媒如何影响受众的态度与行为

所谓态度，是指个人对人、事、物以及周围世界，凭其认知及好恶所表现的一种相当持久一致的行为倾向。任何一种态度的最终形成，都包括认知、情感、行为三种成分。行为是态度的外在表现。所有大众媒体所传播的信息，其主要目的即在希望改变受众的态度，促使受众产生某种传播主体所期望的行为。

1. 大众传播对受众可能产生的三种影响

必须注意的是，传媒对受众的态度与行为的影响可能会出现下列三种结果：

（1）正面影响

即受众接触特定信息后发生有利于受众个人和社会的态度与行为。大多数传媒所传播的信息能让受众从中学习知识或领悟人生道理。比如，传播者通过传播积极的、模范的行为或精神信念，最终为受众接受、肯定或效仿，起到了示范作用；如果受众依同样的方式再进行群体传播、人际传播，则就实现了放大效应。再如，传播主体正面的、积极的、良好的形象和行为在传播过程中对受众本来持有的不良心理、态度和行为产生正面的刺激，从而使受众优化或改正自己的不良心理、态度和行为，这就实现了纠错功能。

（2）负面影响

即传播主体通过传播信息对受众产生消极的、不良的影响。比如，电视暴力节目对儿童心理发展影响的问题，一直是心理学家关注的焦点。对此问题有两种看法，其一，电视节目中过多的打杀暴力镜头，会引起儿童模仿学习，导致儿童用攻击行为代替其他方法解决问题；其二，暴力节目虽未导致儿童养成攻击性行为，但将影响其对成人社会的恐惧与不安。当前电视节目的低俗化及网络上色情、暴力的充斥与道德的失衡，导致青少年受到

伤害或走上违法犯罪的道路，不能不引起传播主体的注意。国家广电总局责令涉案剧退出黄金时段、封杀一批恶俗电视节目、禁演一些未通过审查的电影等一系列净化大众传媒的相关规定，就是充分考虑到大众传播要为未成年人的健康成长创造良好的环境。

（3）零影响

是指在传播过程中，传播主体对受众并没有产生任何影响的现象。通常这种情形比较少，大众传播产生零影响的条件一般是：传播主体的传播信息对受众不具备产生任何刺激的能力，或者受众不具备正常的人际认知能力。

2．大众传播如何改变受众的态度

传播者在进行信息传播的过程中要想使观众接受并产生行为，必须符合受众的认知水平。当传播主体在信息传播中所维护的观点和受众当时所持的态度之间基本一致时，一般受众不会有特别的心理阻力。当传播主体在信息传播中所维护的观点和受众当时所持的态度之间存在歧义时，我们称之为“态度差异”。当传播者所宣传的观点与观众当时所持的态度之间有很大的差异时，观众不容易接受。大众传媒要想改变受众的态度，会打破受众的个人内心平衡，损伤他们的自尊心，此时，必将遭到阻力。这种阻力可能来自受众的社会地位、所处环境的影响，也可能来自他们本能的自卫倾向。改变已形成的东西要求人们在道德与理智上作出很大的努力。施拉姆认为，态度的改变应具备五个条件：第一，为了改变人们的观点和态度，必须向人们说明这种改变的目的和内容，而且要能为人们所理解和接受；第二，这种说明愈符合这个人的要求与动机，改变就愈顺利；第三，所传播信息内容符合公认的群体行为准则，传播者作为主流媒体的权威性，信息传播形式同论证的结构方法配合得当，转变的可能性会更大；第四，受众周围的现实能证实所传播的信息的内容；第五，如果宣传的影响能得到其他教育活动的配合，则受众态度的转变越明显。那么传播媒介可以利用哪些心理学原理指导下的传播策略来影响甚至是改变受众的态度与行为呢？

（1）“唤起恐惧”

在新闻宣传中，“唤起恐惧”指传播者试图凭借带有较强的恐惧色彩的媒介信息唤起受众强烈的安全感，从而改变受众态度的一种方法。在马斯洛的需求理论中，安全需要是人类最基本的需要。当人们的安全受到威胁时，巨大的恐惧感会给人们的心理、态度、行为带来深刻的影响。比如伊拉克战争爆发前，为了赢得美国国民的支持，美国政府就充分利用媒体渲染伊拉克存在大规模杀伤性武器，带有极强的恐怖主义色彩，是随时会爆发的“威胁”，这使得美国国民产生强烈的不安全感，这种“唤起恐惧”就让美伊战争变得理所当然、顺理成章。“唤起恐惧”这种方法在新闻宣传中还起到前瞻性作用，可调动观众的联想，引起恐惧情绪，起到制止某种行为的目的，一般在新闻报道中使用“如果……那么……就会……”的句式出现。比如“如果不节约用水，几十年后北京人就没水喝了。”但是有时也不用“如果……那么……就……”的方式，而是运用暗示来起到唤起恐惧的效果。比如报道说“‘非典’和‘禽流感’都没有特效药，有许多患者因‘非典’和‘禽流感’而死去。”这就是一种暗示，暗示人们：这种病是非常可怕的。“唤起恐惧”最终的目的是为了促使观众产生某种传播者所期望的行为。

（2）“预热”

“预热”原指一种物理现象，意为热能在被利用时，需要有一个由弱到强、由少积多的积蓄过程。如果忽视这一过程，让热能骤增，就可能导致热能载体的损坏，这一原理同样适用于信息传播。受众对媒介内容，尤其是陌生内容的接受，也有一个类似的预热过程（也可以理解为心理准备过程）。如果忽视人们的这种认知规律，要人们猛然接受某种强度较大的媒介信息，就可能出现或者因无法接受而产生逆反心理，或者因不理解而不积极参与等问题。尤其是在社会危机来临时，如果在危机初期没有给受众以信息的知情权，而是封锁消息，在危机难以压抑时，突然向受众宣布进入危机紧急状态，受众将难以适应与接受，将可能导致恐慌与骚乱。如 1997 年底有媒体报道第二年实行医疗保险，许多人到医院抢购常用药，一时间使某些药品脱销。这个事件发生的原因在于老百姓还不能马上接受从公费医疗变成医疗保险。针对此，有媒体又进行纠正，说医疗制度的改革还要几年，这才平息了抢购药品的现象。这就要求传者增加前提：调查了解一个时期、一个地区多处民众对某些问题的态度，针对此发布有关新闻，使受众有一个从渐变到质变的过程，逐步提高心理承受力，接受传者的有关信息。

（3）权威效应

人们都有听信权威的心理特点。传播过程中的权威效应包括：① 传播主体的权威性。如在 SARS 危机时期，由国家领导人或市领导充当政府媒体代言人，特别是在发布重大危机信息的记者招待会上，由领导人担当的发言人更是政府媒体形象的代表，通过展现领导人在危机时刻处变不惊、临危不惧的人格魅力，可提升公众对政府控制危机的信心。② 传播媒介的权威性，如那些有较大的发行量、收听、收视率，有较多的广告营业额，具有很大的影响力和权威性，固定受众是社会的主流人群并得到较好评价的主流媒体。在我国现行体制下，主流媒体一般指综合类党报和完全由国家控制的电台、电视台。显然，在我国政党主持、政府主导的社会传播系统中，主流媒体是阐发和传播政策法规、协调社会运作的主要传播渠道，特别是在危机爆发之际、人们措手不及之时，主流媒体所传递的信息很可能在人们心目中成为一种思维定势。③ 传播信息的权威性，即信息来源的权威性和内容的公信力以及时效性。就时效性这一点来说，就是要求当涉及社会大多数人的公共危机事件发生时，受众要求媒体“第一时间”提供一个真实、全面、客观的现实世界，以便让他们在各自有限的生活空间里及时掌握外界动态，作出符合自身利益的反应和行为。政府必须正视在危机发生之际公众的这种心理需求，如果在大事发生之际，作为党和政府的喉舌的主流媒体不能保持重大新闻的首播率，总让西方媒体或境外媒体先声夺人，或是国内事件“出口转内销”，那么，我们的各级主流媒体就难以在公众心目中树立起“主流”与权威形象，这样也就无法承担起引导舆论的重任。

（4）从认知到行为层面的效果

行为效果是受众接受信息后在行为上的变化，它是建立在认知效果、心理和态度效果基础上的。从“认知”到“态度”再到“行动”，是一个效果的累积、深化和扩大的过程。比如 2003 年中国爆发的 SARS 危机，在危机初期，主流媒体和权威机构对 SARS 的信息真空，使得受众转向非正式的传播渠道，如手机短信、口耳相传等，于是，漫天谣言四起。

谣言和小道消息使得人们对 SARS 缺乏正确的认识，由于公众不了解 SARS 的危害性，因而使得医护和防疫人员在工作过程中遇到很多障碍。如在山西省，由于当地对 SARS 的预防救治一直被要求以“绝密”的方式进行，因而防疫人员无法取得公众的广泛配合，一些疑似患者在太原被隔离后，竟私自逃离回家。一些人恶意传播 SARS 的可怕，于是，受众出现了全城大恐慌。这种情况在政府 SARS 信息公开后才得到一定程度的控制，而后全国主流媒体大量的 SARS 报道，极大地满足了公众的知情欲，又由于对信息的掌握较为充分，所以当 2003 年 4 月 SARS 已扩展为全国性的危机时，各地市民已能用一种较为镇定、理性的态度来对待这一场前所未有的公共卫生危机。同时各大新闻媒体通过各种方式提醒公众注意保持良好的卫生习惯，例如不探视病人、勤洗手、室内经常通风等，在传媒的影响下，受众逐步对这些措施形成了观念上的认同，并进一步产生态度上的改变，最终付诸实践，使得行为层面上的效果得以实现。许多人说，中国老百姓的卫生习惯一直是个难题，但SARS 期间，这个难题得到了解决。而这当中，大众传媒的宣传作用功不可没！

第十九章　心理学原理在医学领域中的应用

长期以来，医学领域重点研究和探讨人的生物学改变，也就是从解剖、生理、病理、生化等方面探究疾病的原因，从中西药物、手术、放射等方法探究治疗途径，人们称之为“生物医学模式”。在人类史上，这一模式的确为医学发展作出了不可磨灭的贡献。许多疾病已经消失，很多疾病得到了较好的控制，人类的预期寿命明显延长。但是随着人类学、社会学、心理学的发展，在医学领域中这一模式逐步暴露出种种缺陷和消极影响，它从根本上偏离了作为医疗对象“人”的完整性，把人类疾病归结为细胞器官的病理变化、理化变化，没有考虑心理社会因素的作用。生物医学模式不能帮助人们理解和认识人是自然人更是社会人，许多疾病现象和患病过程不能单用生物医学模式来解释。从 20 世纪 50 年代起，世界医学的潮流逐步转向“生物—心理—社会”医学模式，同时，世界卫生组织对人类健康定义为：健康不仅指没有疾病和不虚弱，而应是躯体、心理和社会适应的良好状态。新的医学模式和新的健康观使心理学的原理和知识在医学领域广泛地被应用。

第一节　心理因素在建构新医学模式和新健康模式中的作用

一、心理因素成为致病的重要因素

从 20 世纪三四十年代起，心理应激与疾病的关系开始受到重视，个体是向着社会和自然开放的整体系统，自然或社会环境可通过“心”、“身”两个方面对机体产生影响，从而引起机体的某系统器官直至细胞及分子水平的变化。20 世纪 50 年代以后，随着对身心关系的心理生物学研究深入发展，人们对心理社会因素在躯体疾病发生中的作用也有了更深入的认识。无数医疗病例证明，心理因素可对躯体健康产生有害的作用，所以，心理因素也像其他各种致病因素一样，可成为致病的重要原因。

二、心理疾病日趋增多

随着社会的发展，一些被认为与心理社会因素有密切关系的疾病，如心、脑血管疾病，肿瘤病，消化性溃疡，各种不良行为引起的疾病在发达国家综合性医院门诊病人中占了

60%。WHO 15 个合作中心调查，综合医院就诊者中心理障碍者占就诊者总数的 24%。随着人民生活水平的不断提高，人们对健康的要求也日益提高，若缺乏理性分析，常有“丧失”的感受，久而久之会产生身心疾病。另外，面对激烈竞争的社会环境，超负荷的压力也是身心疾病大幅度增加的原因。

三、心理状态是治病的重要前提

著名哲学家柏拉图曾指出“既然医治眼睛不能不涉及头部，医治头部不能不涉及躯体，那么要医治躯体也不能不涉及心灵。”

人并不单单是各种内脏器官的总和，而是具有“身”、“心”两方面功能的活的完整的系统。人是“具有认知、情感、意志的；从事创造性劳动并身处复杂社会环境之中，有着复杂心理活动”的人。因此，临床医疗实践必须从生物、心理、社会三方面了解病人。病人的心理状态的改变，常常为生理功能的改变提供早期信息，许多躯体疾病早期往往只有功能上的变化。实验室检查不显示其异常，但应用心理的观察方法和测量技术，可弥补这方面的不足。病人的心理状态成了诊断、治疗、康复的重要前提。

四、新的健康观的提出

世界卫生组织对人类健康定义为：健康不仅指没有疾病和不虚弱，而应是躯体、心理和社会适应的良好状态。现代健康观的四个层次是：生理健康、心理健康、道德健康、社会适应健康；祖国医学理解健康的本质是“和谐”表现为：人与自然的和谐、心与身的和谐、气与血的和谐。

心理健康标准是：适应良好，有愉悦感，有完好的自尊自信，有自知之明，能理解、承受自己的感情，能处理应激事件，能承受挫折；人际关系满意，乐意与别人相处，能信任尊重别人，能敏锐地察觉别人情绪，能设身处地地理解别人，不去侵犯别人，也不令别人过分侵犯自己；有满足自己基本需要的能力，面对现实，顺应客观变化，对未来没有恐惧心理；能接受自我，超越自我，驾驭自己，鞭策自己。

第二节　心理因素在疾病发生、发展、康复中的作用

人是身、心的统一体，任何疾病都有影响其病因、发展、表现、病程和预后的心理因素，心理因素能导致疾病的发生、发展，转归，同样疾病的演变过程、诊治过程又可影响病人的心理变化。

一、应激的生理、心理反应

1．应激的概念

根据塞尔依的应激学说，应激是内外环境中各种因素作用于机体时所产生的非特异性反应，表现为一种特殊症状群。所谓非特异性反应是指引起应激的因素可以是愉快的（如排除患病可能）或不愉快的（确诊了疾病），但产生的应激反应没有差异。沃尔夫进一步提出生活事件学说，认为，某一生活事件是否能引起应激反应决定于个体对事件的态度，这种态度与遗传素质、个人愿望、需要、过去经验以及社会压力等有关。

应激是由机体在生活过程中实际上的或认识上的“要求—能力”不平衡而引起的一种身心紧张状态，这种紧张状态倾向于通过非特异性生理和心理反应表现出来，可理解为，应激是指当环境刺激威胁到一个人的重要需求和其应对能力时，个体所产生的一类特殊心理、生理反应。

应激因素是多种多样的，不良性应激大致分为三类：（1）急性应激。如突发的自然灾害、人为事故、突患重病、精神和物质严重丧失。（2）生活事件应激。如居丧、退休、监禁、离婚、移民等。（3）长期慢性或一贯性应激。如因角色过多而付出过多、工作超负荷或负荷不足、人际关系紧张、过度操心而透支健康等。

2．应激的生理反应

大量试验与观察已证明，机体处于应激状态时，可以通过神经系统、内分泌系统、中枢神经介质系统、免疫系统等变化，影响机体的内环境平衡，出现器官功能障碍，进而产生器质性的改变。目前有关应激对健康影响的生理机制包括：

（1）神经系统的直接作用

情绪状态和行为与大脑的边缘系统关系密切，额叶是与情绪有关的新皮质。当情绪处于应激状态时，产生情绪变化反过来通过神经系统影响机体各系统、各器官的功能状态。紧张的情绪可导致神经功能失调，交感神经系统功能亢进，致使心率加快，血压升高，血糖升高，胃肠功能紊乱，有时可出现头痛、腰背痛，口干，呼吸加快，尿频等症状。

（2）内分泌系统作用

内分泌系统包括人体内分泌腺及某些脏器中的内分泌组织所形成的一个体液调节系统，即下丘脑——垂体——靶腺轴调节系统，它包括三类：下丘脑——垂体——肾上腺轴，下丘脑——垂体——甲状腺轴，下丘脑——垂体——性腺轴。这三类下丘脑——垂体——靶腺轴相互影响、相互调节，并通过腺体内分泌与中枢神经系统的正反馈和负反馈的机制，调节释放激素及促激素的抑制或兴奋作用。靶腺激素不仅能抑制相应的促激素分泌，还可抑制垂体的其他激素，以维持体内平衡。当处于应激状态时，丘脑下部促肾上腺皮质激素释放因子的分泌增加，随之垂体前叶的促肾上腺皮质激素分泌增多，进而造成肾上腺皮质激素分泌亢进，生长激素分泌有时也增加。

内分泌活动的变化与应激种类和强度有关，急性应激可促使排卵，慢性应激可抑制月经；对寒冷的应激，可使促甲状腺释放激素分泌增加；对疼痛的应激，使抗利尿激素急剧

上升；人体在精神应激作用下，可使促性腺激素异常，垂体泌乳素分泌增加；幼儿的情感应激会使生长激素分泌减少。

（3）中枢神经递质系统作用

医学研究发现，人类和动物的警觉、情绪和行为与某些中枢神经递质功能有关，主要包括① 胆碱类；② 单胺类；③ 氨基酸类；④ 神经肽类。如去甲肾上腺素能和多巴胺能神经元兴奋时，机体呈兴奋状态，而 5—羟色胺能在神经元兴奋时，机体呈现安静状态，在一般情况下这两个功能相拮抗的系统是平衡的，但在应激状态下，中枢神经递质即会产生变化而出现不平衡。

应激引起的中枢神经递质的改变，也与应激因素的种类和强度有关。应激强度较弱时，血中 5—羟色胺浓度增高；中等强度应激时，脑中去甲肾上腺素能升高；严重应激状态下去甲肾上腺素能耗竭。急性应激状态时，先是交感神经系统警觉反应，随之产生副交感神经系统的回跳反应；慢性应激状态时，交感神经系统和副交感神经系统都可产生反应，其反应出现的先后，与应激强度有关，还与机体基本状态有关。

（4）免疫系统作用

实验研究已证实应激对免疫功能确有影响。小鼠在实验性逃避——学习应激状态下，对病毒的敏感性增强，对急性过敏性反应的易感性亦增高，提示其免疫功能下降。另外若将小鼠暴露于低电压重复性刺激下，则可出现抗体反应增强。可见，应激对免疫功能的影响是双相的，既可降低免疫功能，也可增强免疫功能。这种双相反应与应激源的性质、强度、作用、持续时间、生物学等特点有关。

丧偶是严重的生活事件，应激强度很高。因妻子患乳腺癌或丈夫患肺癌亡故后，其配偶 T、B 淋巴细胞刺激反应均降低，但居丧 1 年后随访，淋巴细胞刺激反应均回复到以前水平。

3．应激的心理反应

应激时机体以整体方式作出反应，如患“非典”或“非典”疑似病人除了有体温升高、咳嗽、胸闷、气急等病理反应之外，同时还体验心理社会应激，如体验到患病的感觉，被隔离起居活动受限，要和家人分离，既担心自己患病的预后又担心家人周围人是否受传染，且担忧传染趋势。应激的心理反应常见的有以下几种：

（1）恐惧

是一种预期将要受到伤害或极不愉快的情绪反应。通常产生回避行为，即避免进入恐惧的情境或从威胁性环境中逃走。当人们觉得恐惧时，交感神经兴奋，全身动员准备逃避伤害性刺激。大多数有恐惧情绪的病人总是预示着自己将要受到伤害，其实经医护人员适当解释，恐惧大多能消除，如病人未被事先告知缘由，接受了静脉注射，以为病情加重，恐惧万分。

（2）焦虑

对环境中一些即将来临的，可能会造成危险的灾祸性事件，或者要作出重大决定时，主观上引起紧张和不愉快的期待情绪。焦虑的生理反应是交感神经系统的激活。由于焦虑的人对其焦虑原因缺乏内省力，常表现出焦虑的病状，如疲乏、失眠、腹泻、恶心、呕吐、

厌食、多汗以及心悸、胸闷、“气透不过来”、“心脏像要跳出来”等。有的表现为反复询问某一问题，对自身健康过分关注，或面容绷紧、愁眉锁眼、无法安静。

（3）抑郁

抑郁指情绪低落，心境悲观、愉快感丧失、自我评价低、自罪自责，常伴有睡眠和饮食障碍。临床医疗实践中常见病情重、病程长、预后差的病人抑郁反应较强烈。抑郁反应的强度往往亦与个体心理素质有关。性格内向的病人抑郁反应较强；从年龄来看，中年以后抑郁反应发生的倾向增大，病程较为持续。抑郁反应严重的病人常萌生自杀念头，故对这些病人应深入了解有无消极厌世观念，有无诱发因素存在，严密观察其心理变化和先兆迹象，积极主动防范。

（4）过度依赖和失助感

过度依赖是以超出正常程度的失助感为特征的情绪反应；失助感指不可避免地要发生不愉快体验的感觉。患病的人依赖性和失助感增强，对他人过度依赖的病人甚至会出现恐惧。例如心肌梗塞康复期的病人，害怕体力活动增加时会诱发另一次心脏病发作。另一种过度依赖的病人可能萌发愤怒，常因疾病或外伤使其成了伤残人，因此他们外向投射于健康人，对抗有助于发挥身体潜能的有效措施，表现为挑剔、逆反。这些病人需要密切关注，缓和其偏急情绪。

二、身心疾病的发病机制

1．身心疾病的概述

（1）身心疾病的定义

狭义的身心疾病则是指心理社会因素在其疾病发生、发展、治疗、预防过程中起重要作用的一类躯体组织损害性疾病，例如原发性高血压、溃疡病。由于人是身、心的统一体，疾病总是包括身、心两个方面，躯体疾病和精神疾病之间的区别也只是相对的。因此，目前普遍使用广义的身心疾病概念，指心理社会因素在疾病的发生、发展、治疗、预防中起重要作用的躯体疾病和躯体功能障碍。

（2）身心疾病的发病率和范围

近 60 年来，身心疾病已成为严重危害人类健康和导致人类死亡的主要原因，许多久治不愈，长期影响人们身心健全的疾病属于身心疾病；人类的主要死亡原因如心、脑血管病和肿瘤也大多归入身心疾病的范畴。据国内外调查统计，身心疾病目前占综合性医院门诊病人的 1/3 左右。实际发病率还应包括未来院就诊的病人。它涉及的范围较广，涉及全身各大系统。

① 循环系统：原发性高血压、冠心病、原发性低血压综合症、某些心率失常。

② 消化系统：消化性溃疡、过敏性结肠炎、神经性厌食、胃肠功能紊乱、习惯性便秘、神经性呕吐、心因性多食或异食症。

③ 呼吸系统：支气管哮喘、过敏性鼻炎、过度换气综合症、心因性呼吸困难、慢性呃逆。

④ 神经血管系统：脑血管病或障碍、多发性硬化症、雷诺氏症、偏头痛、植物神经功能紊乱。

⑤ 内分泌系统：糖尿病、甲状腺机能亢进、肥胖症、月经失调、更年期综合症。

⑥ 运动系统：类风湿性关节炎、全身肌痛症、痉挛性斜颈、书写痉挛。

⑦ 泌尿生殖系统：慢性前列腺炎、阳痿、神经性多尿。

⑧ 其他：如各系统的肿瘤。

2．身心疾病的发病机理

（1）心理动力的作用

潜意识心理冲突在各种身心疾病中起重要作用。例如哮喘的发作被解释成是试图消除被压抑的矛盾情绪。当孩童与母亲分开引起焦虑，他不是以意识的行为，而是以躯体症状——哮喘来表达；溃疡病是由于病人企图得到他人喂食与款待的潜意识欲望被压抑；原发性高血压是由于病人对自己的攻击性决断的潜意识压抑等。

（2）心理生物学理论

根据心理生物学理论学说，导致身心疾病大多通过心理神经中介途径、心理神经内分泌途径和心理神经免疫学途径三项中介机制。由于心理因素对不同的人可能产生不同的生物学反应，以及不同生物反应过程涉及不同的器官组织，因而，不同的身心疾病的发生也可能存在不同的身心中介途径。

心理生物学研究发现，紧张劳动和抑郁情绪可能产生不同的身心反应，因而不同的身心疾病的发生与特定的心理社会因素有关。

心理社会因素在不同遗传素质个体上的致病性差异，例如，高胃蛋白酶原血症的个体在心理因素作用下更可能产生消化性溃疡，由此可见，个体素质上的易感性在身心疾病发生中的重要作用。

（3）行为学习理论

行为学习理论同样可用于解释某些身心疾病的发生机理。根据一般模式，某些社会环境刺激会引发个体习得性心理和生理反应，如紧张、呼吸加快、血压升高等。

三、身心疾病的识别要点

大部分身心疾病在临床医疗实践中都有具体的诊断标准。但对身心疾病有关的心理和生理特性要着重观察和认定。身心疾病某些特征性识别要点主要有以下几点：

1．躯体症状为主

这种症状有明确的病理生理过程或器质性病变基础，有时难以发现具体的损害或确定病理、生理过程，并且相对固定而局限。若病人主诉其症状游移不定或反复无常，往往提示可能是精神疾病或其他身心反应。

2．病因中包含心理社会因素

可能发现某些心理社会因素与疾病的发生、发展和疾病的症状发作在时间上有密切联系，也可能病人存在特定的个性特点和对某些疾病易感的心理素质。由于身心疾病发生、

发展缓慢，虽然不一定找到疾病起始时的心理社会因素，但经过仔细检查，能发现那些引发或加重症状的心理刺激因素以及心理素质上的缺陷。

3．疾病症状与应激的生理反应有相似性

根据心理生物学研究，身心疾病是心理应激作用的一种严重结果。在心理因素引起躯体生理变化的初始阶段，躯体反应如血压升高、肌紧张增高、呼吸急促等，而在心理因素消除后随之消失，此时，仅称为身心反应。当这种心理因素长期反复发生作用时，躯体的生理反应逐渐向病理反应转变，表现出躯体功能障碍或紊乱，且持续时间较长，但仍未出现组织病理损害，此时的身心变化过程即为身心障碍。当上述情况进一步发展时，机体出现病理性损害，就形成身心疾病。由于发生机理上有这么一种延续过程，因此，身心疾病的症状发作或加重不但在时间上与心理社会刺激因素同时存在，而且所表现出来的症状也与应激情况下的心理反应有某些类似性。

第三节　心理因素在临床医疗活动中的作用

一、疾病行为、病人角色与求医的影响因素

临床医疗活动的主要对象是病人。病人作为一个特殊群体，他有一般常人共有的心理需求、心理反应，又具有因其进入病人角色而特有的心理需求、心理反应。

“疾病行为与病人角色”的概念是近三、四十年来由社会医学专家提出的，它极大地促进了医学实践领域中对病人行为的研究，尤其对了解行为病人的心理社会影响因素具有重要价值。越来越多的临床实践证明，复杂的社会心理因素所致的病人个体的疾病行为，可对其自身疾病的发展、转归以及健康修复产生重要影响。

1．疾病行为

（1）疾病行为的概念

疾病行为通常是指病人显示其病感的行为。人体的组织器官受到损害或有病灶，并有体征和实验室检查的阳性发现时，我们认为病人躯体上有疾病存在。由于疾病对身体有明显的影响（如剧痛、虚弱等），或由于心理社会因素的作用引起某些不大确定的症状，病人就会感到自己有病。病人感到不适的主观体验，称之为病感。正是病感促使人们去求医，但病感不等于疾病。病感既可由躯体疾病引起，也可由心理社会因素影响产生。心理学家重视疾病与病感的区分，因为这种区分有助于说明病人自己的主观不适体验和医生对疾病的判断常会有某种程度的不同。疾病与病感两者都有可能使病人在工作、家务和一般社会生活中的适应能力遭受损害，这就是所谓社会功能障碍。

患严重急性病时，病感和社会功能障碍也明显存在或随之出现。例如，肺炎是一种严重的急性疾病，能引起许多痛苦的症状，出现咳嗽、气急、疲乏或虚弱，感到发烧和出汗等不适（病感），同时他不能工作和从事日常活动（社会功能障碍）。

但是，许多病人可以只有其一而没有其他表现。例如，早期胃癌病人有疾病存在，但可能没有病感和社会功能障碍。到了癌症后期，病人感到胃痛和不想吃东西，但如果他是个坚强的人，不愿意停止工作，不愿意承认自己是个病人，他可能强迫自己正常地工作。这时，他有疾病，有病感，但没有社会功能障碍。最后，发生胃出血和贫血，以致使他感到十分虚弱无力，这才不得不找医生看病。这时，疾病、病感和社会功能障碍三者就全都有了。

若遇到情况复杂的病人，病人体验到的病感既有躯体症状，又有心理障碍，或者只有心理障碍，这时要了解病人行为的意义就比较困难。例如：一位病人由于个人问题烦恼而有紧张性头痛，他的一位亲友最近死于脑肿瘤，于是他认为头痛是脑肿瘤引起的，为此感到很害怕，觉得病重而烦恼，以致停止工作去找医生看病。这位病人有病感和暂时性社会功能障碍，但并没有脑肿瘤这种疾病。如果医生不了解病感可由于心理因素影响产生，从狭隘的生物学观点出发，就可能对这种病人进行不必要的、有时甚至是危险的检查（如脑血管造影）和治疗。至少要浪费很多钱财和时间。或者由于各种生物学检查未能得到阳性结果，便对病人的不适申诉置之不理，认为这种病人的申诉不真实，或无病呻吟，不予以同情和帮助他们，因而引起病人不满，导致医患关系或护患关系紧张。

（2）疾病行为的类型

疾病行为，并不等同于“疾病所致的行为”，但却可以归结为“病感所致的行为”。由于个体的主观体验等差异，疾病行为，也可相应地分为以下三种类型。

① 主动疾病行为。是指个体无论是否患有疾病，稍有不适即表现出明显“病感”的行为。且此类个体很容易发生社会功能障碍，一旦出现“病感”，即随之发生对工作、家庭事务、甚至日常生活的适应能力下降，或放弃自己的责任和义务请求家人的照料，或主动寻求医疗机构和专业人员的帮助等。此类疾病行为，常见于一些对自身健康特别关注的个体、疑病症个体、有药物依赖的个体等。通过确立自己的病人角色，这类病人往往能得到一定的利益（继发性获益）。这可能是造成病人反复就医的一个原因。综合性医院门诊病人中有1/4 表现为这种疾病行为，类似神经症。常见于慢性病人身上，有时甚至会出现这样一种情况：明明是一种很对症的药物，用下去后病人的主诉却反而增多，或者病人会出现新的千奇百怪的主诉。其他可能的原因有：个性焦虑、疑病症、药瘾、依从性差。

② 被动疾病行为。是指个体尚未对自己所患疾病产生“病感”，或对所患疾病的严重程度认识不足，或出于其他原因不愿表现“病感”的行为。此类个体大多对病痛的耐受性较强，认为头疼脑热乃“日常小事”，对某些疾病的潜在威胁并不在意；另有一些个体因扮演家庭、社会等重要角色，常常全身心地投入自己对家庭或社会所承担的责任和义务中，或对某些身体上的不适无暇顾及，或因不愿引起亲友担忧而将“病感”掩饰；往往在不得已时，才由他人催促就医。除此之外，其他原因如：求医不方便、以往的不愉快求医经历、恐惧和害羞心理、否认或反向形成、信仰不同等。

③ 医源性疾病行为。因医疗行为所致的病人的疾病行为。这里有两种情况，一种是由于科学的进步，以前认为“正确”的治疗，现在却认为是有害的，病人按照医生的意见采取了某种行为。如 20 世纪 20 年代，英国医生要妇女正常分娩后绝对卧床四周，以恢复体

力。现在认为分娩后绝对卧床是没有必要的，还很有可能产生静脉血栓，因而鼓励妇女分娩后一两天就下床活动。另一种情况，可能与医生的言语暗示有关。例如：一个心脏有轻微收缩期杂音的青年，由于医生检查时强调了杂音，从而感到可能有心脏病，以致常有胸闷、心跳等不适，多次到医院要求检查治疗。

2．病人角色

病人角色，又称病人身份。这里借用了社会学中“角色”的概念。人在社会中的一切行为，都与各自特定的角色相联系，社会要求每个人按其角色或身份行事，如果不按照自己的角色行事就会被认为异常。这就是说，社会规定用于表现人们社会地位的行为模式，称为社会角色。反过来，按照其角色可以期待其发生与角色相应的行为。一个人在社会生活中往往同时充当几种角色。如一个男子在学校里是教师，在家庭中对其妻而言是丈夫，对其子女来说是父亲，在商店里购物时是顾客，在乘车上下班时是乘客。其中教师是他充当的主要角色。在社会生活中，人们要求他的行为符合教师的身份。当一个人被宣布患病之后，他就获得了病人角色，其原有的社会角色，就部分或全部地被病人角色所代替。

病人角色需要一个适应过程。有些病人患病后，由于种种原因，可能不愿承认有病，不肯接受检查和治疗，这表明他们接受病人角色存在困难。另有一些人有心理社会问题，尽管他们并无躯体疾病，但他们欢迎病人角色，因为病人角色有助于摆脱困境，回避矛盾，或求得别人的同情与照顾，得到经济补偿。有些人甚至制造疾病假象，吞服非致死量药物，企图蒙骗、威胁别人。疑病症病人总觉得自己身体上患有严重疾病，虽经检查并无躯体疾病的证据，但他们的疑虑并未消失，常常反复就诊。这种病人希望取得病人角色。除了拒绝与欢迎病人角色两类情况之外，在疾病好转后，恢复社会角色的时候，也有角色转换的难易问题。有些病人由于种种原因产生病人角色的依赖，或病人角色习惯化，这就会妨碍他们健康的顺利恢复。

（1）病人角色的基本特征

病人角色的基本特征，主要是指来自不同个体，具有相似或共同特征的一面。

① 原有社会角色退位。在病人角色被确认的同时，也意味着个体对原本承担的社会及家庭的责任和义务被减轻或免除。根据个体所患疾病性质及严重程度等差异，有的病人获得了病假休息的权利，有的病人需要住院治病，有的病人需要他人陪伴和照顾等。此时，病人角色，便在个体自身的全部社会角色中获得了优势或主导地位，而使原有的社会角色退到次要和服从的地位。病人原有的工作责任和家庭义务或者被减轻、或者被免除，有的患病个体，甚至以病人角色取代了其他一切社会角色。

② 自制能力减弱。由于疾病发生、发展本身给病人带来躯体上的病痛和心理上的压力等，人们普遍认为，病人是一群遭遇不幸的、需要被同情、被保护的弱者。在他们取得病人身份以后，人们总是千方百计地给他们以关注，从不要求他们对自己所患疾病承担任何责任，他们在疾病状态下的身心失衡、情绪多变、意志力减弱等，较易产生对医护人员及亲友的依赖，自我调节、适应、控制等能力，均有不同程度下降。

③ 求助愿望增强。一般情况下，任何个体处于疾病状态时，都需要寻求他人的帮助，以缓解和驱除病痛。尽管有些个体患病前自身能力很强或社会地位十分显赫，但却很少有

人能够在患病时不求助于他人而独自排遣病痛的折磨。病人大多具有积极求医的愿望，不是自己本人主动上门寻医，就是请求他人帮助就医。

④ 康复动机强烈。疾病给人们带来的各种危害和损伤，几乎是所有的人都不愿面对的，病人具有强烈的康复动机不言而喻。在强烈的康复动机驱使下，每个病人都会根据各自的疾病知识，选择自己所认为的最佳康复途径或方式。此时，医护人员给予正确的引导尤为重要，否则部分疾病知识缺乏的病人，很有可能事与愿违，反而是康复动机越强，康复进程越长。如有些经历了大手术的病人，因康复愿望迫切，往往高度重视术后的营养补充，但却由于不了解严格执行饮食治疗的科学原理而违反了进食禁忌，结果造成了本不该发生的严重术后并发症，遭受更多的病痛。

⑤ 人际合作愿望加强。为病人实施疾病诊治过程的一个最显著的特点，就是强调人际间的合作，它是医生、护士、病人共同参与及协同合作的过程。对病人个体而言，无论他在进入病人角色之前，与他人的合作协调能力如何，一旦他取得了病人身份，就会很快地意识到：必须学会与医护人员以及与其他病人、亲友间的密切合作。自身的需要和他人的经验，都会促使病人的人际合作愿望较之患病前显著增强。因为当他们置身病人角色中便会逐渐了解，良好的人际合作，一是有助于为自己形成一个有利于身心康复的良好人际氛围，二是得以使自己充分地理解和贯彻医护人员所给予的有关疾病转归的建议、要求等。

（2）病人角色的类型

个体从一般的社会角色，进入特别的病人角色，都会产生一个适应与否的问题，有的人适应较快，有的人适应较慢；有的人适应良好，有的人适应不良等。就其病人角色行为适应不良而言，无论属于哪种适应模式，都会对病人的康复进程产生不利影响，综合起来主要有以下几种模式。

① 病人角色强化。病人角色强化，是指病人对自己所患疾病出现心理反应过度等角色行为特征。如过度依赖医疗机构或医护人员的帮助，过度要求亲友的照顾等。他们把疾病的后果看得过于严重，对康复后重返社会角色缺乏信心，担心因失去病人角色而使健康再次受损等。病人角色强化的结果，通常是病人个体基本丧失了与自身疾病抗衡的主观能动性，还可能对医护救治的正常秩序造成干扰。如有的病人表现得过于紧张，处处小心翼翼，或者在对自己“病感”的陈述中小题大作，或者在康复训练中消极被动，有的病人甚至再三纠缠或完全依赖医护人员的支持。其结果往往是病人丧失了与自身疾病抗衡的主观能动性。

② 病人角色弱化。病人角色弱化，是指病人意识不到自己有病（角色缺如），或对自身疾病的严重程度过于忽略等角色行为特征。与病人角色强化相反，病人角色弱化，主要表现为病人对自身疾病的严重程度或后果过于忽略，仅凭主观感觉行事，即使医护人员有所提醒也不以为然。如有的病人自以为平素身体健康，遇有不适撑一下就过去了，结果就很可能贻误宝贵的就医时机，使病情加重；有的病人大病未愈即急于脱离病人角色，甚至参与一些与健康状态不符的超负荷活动，使疾病转归过程受挫等。

③ 病人角色隐瞒。病人角色隐瞒，是指病人因不能或不愿承担疾病所造成的一系列影响及后果而产生的相应的角色行为特征。与上述模式的不同之处在于，此类病人虽大多了解自己有病，却又因难以承受疾病所造成的后果和压力而隐瞒病情。如有的病人高度怀疑

自己染有肝炎，却担心确诊后受众人嫌弃，因而长期回避就医；有的病人在体检中发现心脏有问题，但当时适逢人才选拔考核时期，因担心自身的发展前程受到影响便会拖延就医；有的病人甚至为了宽慰家人，而对自己的疾病避重就轻，最终给疾病诊治和健康修复带来不利影响。

④ 病人角色牵强。病人角色牵强，是指病人出于某种目的而利用病人角色的行为特征。与病人角色隐瞒相反，病人角色牵强，常常是某些人或是为了逃避其社会角色责任和义务，或是为了获得某些切身利益，而采取的一种“称病模式”。如有的人为了博得亲友的关爱和照料，稍有不适便称病就医；有些人被他人不慎碰撞后并无大碍，却也一定要以治伤为由，向对方索取经济赔偿；有的人甚至为了摆脱某种困境，而百般纠缠医生出具诊断证明等。此类“病人”虽为少数，但有时却会给更多的病人及时接受医疗诊治造成很大干扰。

3．求医行为的影响因素

求医行为，是指当人们感到自己身体不适，有了疾病感觉或出现了某种症状，主动请求医疗机构或医护人员给予帮助的行为。求医行为，与前述疾病行为有所不同，其区别在于有些个体有疾病行为的同时，并不一定产生求医行为；但有一点可以认定，即有求医行为者，必然同时伴有疾病行为。

由于各种因素的影响，人们的求医行为不尽相同，但从总体上看，大致可分为以下三种基本类型。

（1）求医行为的类型

① 主动求医行为。主动求医行为，在所有求医者中占绝大多数，是指当人们自觉产生“病感”或经他人提示而认同自己有病时，主动前往或要求家人陪伴去医疗机构诊治的疾病行为。

② 被动求医行为。是指个体在产生“病感”后，由于各种原因未发生求医动机，在他人催促或强迫下不得已而形成的就医行为。被动求医者，在主动产生“病感”的个体中也不少见，特别是当代医学常识日益普及，一般家庭里都备有缓解突发病痛的常用药，略有不适，人们常用自行服药等办法予以应付。

③ 强制求医行为。强制求医行为，也是一种被动的求医行为，但它对病人更具有来自他人的强制性，是指某些个体虽患有可能给社会或公众造成危害的严重疾病，却毫无“病感”或求医动机，甚至讳疾忌医而被他人强制送往医疗机构的行为。如躁狂型精神分裂症病人的求医行为，即属于此类。

（2）求医行为的影响因素

病人的求医动机和行为，对病人能否与医护人员密切合作、积极参与疾病治疗具有重要影响。一般来说，被动求医者和被强制求医者，与医护人员的合作不及主动求医者，他们参与疾病治疗的主观能动性也不如后者。但对于某些心理障碍病人，有主动求医行为并不一定表示病人有治疗症状的真实动机。如某洁癖病人，因其行为严重影响丈夫的活动，自己主动求医，但其本身并不认为洁癖是一种病态。了解并区分病人的求医行为，可以指导医护人员对不同类型的病人分别采取有针对性的导医行为，以使得每个病人都能获得及时、恰当的治疗。

病人求医行为的影响因素，来自许多方面，有社会因素、心理因素、经济因素等。据有关调查报告，急性病病人中有求医行为者约为 75%，而慢性病病人中有求医行为者仅为 20%；另有调查显示，医疗条件较差的农村地区，还存在不少病人不求医者。病人的求医行为，直接关系到人们的健康质量。系统地分析病人求医行为的影响因素，对于引导病人适当的求医行为，具有积极意义。以下分析各种情形下病人求医行为的影响因素。

① 疾病认知。对疾病的认知适当与否，是影响病人求医行为的最主要原因。一般认为，病人对疾病的严重程度、疾病预后以及康复速度等信息的掌握，是他们疾病认知的主要内涵。如“病情严重但预后良好”的疾病认知，通常可促使病人主动积极就医；而“病情较轻或预后不好或康复进程过长”等疾病认知，则有可能导致其病人及亲属消极被动的求医行为。

② 就医条件。就医条件是否与人们的求医需求相吻合，也是引发人们求医动机及行为的前提之一。病人的就医条件，主要包括他们所面对的医疗设施、医疗水平、交通状况等。一般来说，医疗机构的医疗设施越先进、医疗水平越高，越有益于激发病人的就医动机；前往医疗机构的交通条件越便利，越容易促成病人的就医行为。

③ 求医经历。病人的求医经历，对他们的求医行为所产生的是一种继发性影响，通常是相对于重复求医的人们而言的。尤其是第一次或急危重等情形下人们的求医经历，对病人日后的求医行为影响重大。求医经历，主要是指病人对自己所求助的医疗机构及医护人员满意与否？当时的诊治疗效如何？一些有创伤性的特殊检查，是否留下深刻的伤痛记忆等。一般情况下，求医经历中若有较强挫折感的人们，其日后的求医行为就可能比较消极。如某个体在一次肠镜检查中留下了深刻的痛苦体验，日后尽管肠疾复发，却可能因惧于肠镜检查而放弃求医。

④ 医疗经费。医疗经费，对病人们求医行为的影响，主要取决于医疗费用的款额大小、求医个体在所支付的经费中的承担比例，以及人们对医疗经费的价值认同等。一般有医疗劳保、无需自己承担较高款额医疗经费的个体的求医行为比较主动；而没有医疗保险、需要自己承担高额费用、难以对自己所需支付的费用产生价值认同的个体，他们的求医行为则比较消极。特别是随着医疗体制的改革和医疗保险的普遍推行，有相当一些病人，因不能适应从以往享有全额医疗劳保到需要自己承担一定比例医疗费用的变化，使得自身的求医行为发生了较大变化，如从过去主动积极的求医行为模式，变为比较消极的求医行为模式。

⑤ 社会支持。社会支持，对病人求医行为的影响来自许多方面，其中起主要作用的有，求医个体的亲友对病人求医行为所持的态度、个体的工作精力以及职业目标等。一般情况下，亲友的关注和支持，有利于形成病人的主动求医行为，而个体较高的职业发展目标以及繁忙的工作安排等，则会对他们的求医行为产生阻碍作用。如有些个体担心病人角色会影响自己的职业发展和社会地位，而表现出对求医行为的患得患失；另有一些病人，则因为他们具有强烈的事业心，而对自己的健康状况下降无暇顾及，以至求医行为总是比较被动。

⑥ 个体人格。病人的求医行为，还与其性格倾向、疾病体验、生存动机等个体人格的因素密切相关。一个人乐观与否、对病痛的体验是否敏感、患病后生存动机是否强烈等，

均可对其求医行为产生影响。如生存动机强烈的个体、对病痛体验比较敏感的个体、对医治疾病乐观自信的个体等，他们的求医行为通常比较积极。

需要指出的是，上述各种因素的逐一罗列，是出于做较深入分析的需要，实际上在影响病人的求医行为时，各种因素的作用都不可能只是单一的、绝对的；而且，由多种因素相交织的综合性影响，对千差万别的个体的求医行为所产生影响的性质和程度，也不尽相同。

二、病人需要的一般规律

病人的需要，除了具有与常人一样的各种需要以外，还有其特殊角色条件下不同于常人的特定需要。病人需要的特点、内容，主要有以下一些规律。

1．病人需要的特点

病人的需要，既以需要的对象性、独特性、制约性、相关性等一般特征为基础，又因病人个体为了适应特殊情境，在需要的主导地位和指向性等方面都会发生较大变化。对千差万别的病人而言，他们主导需要的共性化特点如下：

（1）病人需要的错综复杂性

人的需求，本身就是一个复杂的多维结构，时常由多种因素交错并存，而且随境而迁。那么在疾病这一特殊状态下，因疾病行为和病人角色引发的多种心理活动，更是促使病人个体的需要变得错综复杂。如病痛的困扰、与亲人分离、置身于陌生群体、面对特殊氛围、对疾病预后的担忧等，都是使病人在一个短暂时期内同时产生多种需要的动因，而且各种需要的强度都较高。即使是常人在同一时期内面对多个同样较高强度的需要时，都不可避免地会产生激烈的内心冲突。作为身心失衡的病人，面对错综复杂性的需要，极易导致他们内在动机的多重趋避式冲突，继而致使自身的身心健康遭遇较大挫折。如一位由于偶然不慎误吞了活动性假牙而损伤食道粘膜的病人，因需住院接受治疗，也把自己所遭受的意外归结为“生与死”的考验，并由此引发了一系列需要方面的冲突和挫折。

（2）病人需要的不可预料性

一个正常个体进入病人角色之后，他日常需要的内涵必然发生较大改变，一些平时意识不到的需要，突然上升为病人需要内容的重心，也是常使得病人始料不及而产生挫折感的原因之一。一般作为健康个体，尽管衣、食、住、行等日常需要，总是围绕着人们的生存需求而循环往复，但却很少引起人们的特别关注。只有当人们因患病在身，部分或全部丧失了日常生活的自理能力时，才会深刻地体验到，平日里习以为常、易如反掌的生活小事，竟也突然间变成了无法独自解决的难题。如一些平素体魄强健的成年病人，突然因严重病残不得不成天卧于病榻后，一时间他往往很难适应因自身行为能力下降、凡事必须求助于他人照顾的窘境，如需要别人协助他进食、需要依靠他人帮助排泄并处置排泄物，一切活动都被局限在两个平方的病床上等，强烈的自尊会令他感到无地自容，想自理却又力不从心，……这一切均可导致他内心激烈地冲突，行为上不知所措等。

（3）病人需要的不稳定性

由于病人需要具有错综复杂、始料不及等特征，还可使得病人需要通过其角色行为，

反映出不稳定性的特点。这主要是指病人的需要会随着他们健康状况的动态而不断变化，病人需要的主导地位也随之时常变更等。如正当医护人员尽心竭力地满足某病人的解除病痛的首位需要时，该病人却又可能因担心某医护措施或许对自己有所不利，而使自己的安全需要上升到了整个需要结构的主导地位。再如某病人前一天因病情有所好转，产生了强烈的归属和爱的主导需求，可当次日病情再次出现反复时，他的健康需求又成为了此时全部需要的主宰。此外，病人需要在表达形式上，还常有情绪化、掩饰性等特点，也都与他们内在需要的不稳定有关。

2．病人需求的主要内容

虽然病人的需要同样具有因人而异的独特性，但更有共性规律可循。无论男女老幼、或是病情轻重等不同病人的基本需要，尚有许多相似之处，差别主要在于程度不同。掌握病人需要的共性内容，病人需要的主要内容，可包括以下几点：

（1）健康需要

当疾病使一个人卧床不起时，当伤残使个体丧失某部分组织器官或某种躯体功能时，人们就会益发感受到健康的宝贵。他们常常把注意力集中于他人比自己强健的体魄或健全的器官功能上，羡慕甚至嫉妒健康人的良好状态，病人此时最大的愿望，莫过于尽快康复，健康几乎成了病人的第一需要。

如某些病人十分关注自己病程中出现的每一点细微变化，稍有不适或病情反复，就情绪低沉、寝食难安，心理压力很大等。又如随着围产期保健的不断加强，即使是正常分娩的产妇，凡是有条件的，一般都同样要经历病人角色的短期体验。而正是那些往往容易被医护人员疏忽的正常分娩的产妇，由于康复愿望迫切，却可能因缺乏健康知识而事与愿违，最终影响自己的康复进程。一位产妇在正常分娩后一天内，在家人为其“大补、增加营养”的劝说下，连续吃了 35 只鸡蛋，结果造成全身浮肿、排尿困难，尿检验蛋白四个“+”，被医院诊断为“氮质血症”，差点酿成无法弥补的终身遗憾。这个典型的实例，很值得护士举一反三，引以为鉴。

（2）安全需要

人们对安全的需要，通常遵循这样一个规律：即个体越是在自我保护能力下降的情况下，对安全的需要就越强烈。况且客观上为病人治疗疾病的各个医疗处置环节中，又时常会潜伏着一些影响病人安全的因素。如院内交叉感染、药品的毒副作用、手术或特检过程中的某些意外，以及个别医护人员工作上的失误在病人中广泛传播等，都可能显著增强病人的安全需求。如有许多病人由于对医疗知识的一知半解或道听途说，常常会在自己接受治疗时产生“肌肉注射会不会损伤坐骨神经”、“静脉输液会不会让空气进入血管”、“手术是否有生命危险”等疑虑，若不能就此从医护人员那里得到令人放心的合理解释，病人就会长时间地持续处于焦躁难安的警觉状态，对其身心康复极为不利。如一位食道粘膜有损伤的病人，在护士给他插鼻饲管前，曾向护士询问“是否疼痛？”由于那位护士当时未考虑到该病人食道粘膜损伤的特殊情况，就按大多数病人的感受回答他：“不痛！”可插管过程中病人感觉“疼痛难忍”，便把自己与众不同的痛觉视为威胁自身安全的信号，以至拒绝与护士合作。直到一位经验丰富的护士长详细地向他做了令人信服的解释，才化解了他的

疑虑，满足了他的安全需要，为他顺利地实施了治疗。事后这位病人深有感触地说："护士若能消除病人的一些疑虑，并不亚于给病人服一剂良药。"

（3）适应需要

即使是一个正常个体，在他来到一个陌生环境之后，也会感到有诸多的不适应，或水土不服，或寝食难安。对于进入病人角色的个体，更需要有一个对新角色的全面适应过程。尤其是住进医院的病人，他们不仅要面对陌生环境，还要跟素昧平生、与自己同样处于身心失衡状态的另一些病人朝夕相处。在病人这个临时构成的松散群体中，来自四面八方的饮食、睡眠习惯迥然不同的个体集居一室，再加上医院的作息制度，与许多适应了现代生活方式的个体的日常习惯完全不符等，这都需要病人逐个地尽快地去适应。此外，随着当今家庭结构由大到小的变化以及人们居住条件的不断改善，一些病人对众人一屋的住宿环境、统一要求的作息制度等感到难以适应，若病人持续地处于不适应状态，个体就有可能发生心理失衡。一般认为，病人对医院生活全面适应的过程越短，越有益于他们的身心康复。

（4）归属需要

在一个人取得病人身份之前，他的社会角色一般都具有多重性，其归属和爱的需要，常可以从多方面获得满足。但由于病人角色的特殊性，有可能使个体原有的各种社会角色一时间基本丧失，如离开了朝夕相处的至爱亲朋，告别了彼此默契的合作伙伴等，都会促使疾病状态下的病人个体，比任何时候都更需要得到他人的情感支持。此间，病人往往会产生更强烈的归属动机，需要得到新的人际群体的接纳、认可，需要有人与他们"同病相怜"、"患难与共"，需要从同伴那里寻求精神寄托，需要在温馨、和谐的人际氛围中排遣孤独，驱除"被遗弃"等心理上的阴影，建立起战胜病痛的信心。有调查显示，病人渴望亲属的陪伴，最主要原因是为了获得精神上的满足，如果病人能与医护人员和病友建立和谐关系，他们对亲属陪伴的需求强度就会明显降低。

（5）安抚需要

疾病状态，常可使病人更多地表现出情感脆弱的一面，即使是一些平素看似意志坚强的个体，有时也会在疾病这一特定状态下，难以自控地在他人面前显露自己脆弱的一面，这就是病人等同于"弱者"的一种特殊的渴望他人同情、安慰的心理需要。如许多置身于病痛中的病人，突出地表现为情绪易激怒、任性、爱哭、行为幼稚等。由于病残所致不适以及对疾病预后的担忧，病人的情绪状态很不稳定，心理承受能力显著下降，很在乎别人对自己的态度。他们希望所有的医护人员和亲友，都能对自己和颜悦色、体贴入微，及时地为自己分忧解难；反之，医护人员若对病人有任何言行方面的忽略，都可能引起他们的较大挫折感。

（6）信息需要

现代化社会中，瞬息万变的信息对个体身心发展的重要影响，同样也对病人的身心健康具有重要的导向作用。但病人对信息的需要，更集中地反映在他们对有关自身疾病范围信息的关注。如病人需要了解医院的各项制度，需要掌握与自己所患疾病的有关知识，需要了解对自己疾病的治疗方案和各种处置程序，需要了解所在医疗机构和医护人员的专业水平和工作能力等。有的病人甚至希望了解涉及医护人员个人兴趣、爱好等信息，并试图

以此作为增进自己与医护人员之间情感的渠道，根本目的则在于为保障自己的切身利益奠定基础。如有些需要接受手术治疗的病人，他们最关注的，常常是“谁为自己主刀？”“主刀医生的医术是否高明？”“通过什么方法引起主刀医生对自己的高度重视？”……他们千方百计地捕捉一切与自己手术有关的信息，以确保自己的手术万无一失。又如某项关于癌症病人信息需要的调查显示，部分不知自己所患疾病真实诊断的癌症病人，由于整日处于猜测、惶恐或不祥的预感中，不仅加重了他们自身的身心失衡，而且影响了他们对医护人员的信任和合作。此外，病人对信息的需要，还有可能导致病人之间的一些具有消极影响的误传，对他们的身心康复十分不利。

针对病人的此类需要，医护人员应该根据不同病人个体对所需信息的掌握程度，酌情对病人进行疾病知识等专题宣教，以帮助他们全面掌握准确、可靠的信息。

（7）刺激需要

良性刺激对机体健康的积极影响，对康复期间的病人而言尤其明显。病人一旦从病痛的折磨中解脱出来，他们需要的主导地位，就会从“健康、安全”等方面，转到寻求新鲜刺激方面来。

一方面，医院的生活环境，相对于医院外面那些精彩纷呈的社会环境，总显得寂静而单调。如病人在医院里活动的空间受限、范围狭窄、内容枯燥、色彩单一等。病人的日常生活，整日围绕着饮食、睡眠、治疗的“三步曲”循环往复，他们大多有“度日如年”之感。长此以往，的确不利于为病人的身心康复注入新的生机，甚至使病人的个体潜能被压抑。

另一方面，病人在病重时，一些平日里追求新异、探索、活动等兴趣减退，但此类需要只是一时被压抑，并不会从此消失。当他们从重病中脱险后，又会表现出对新异刺激的较强需求。如有的病人因耐不住寂寞而从彼此打闹、制造恶作剧中寻求刺激和乐趣，但有时病人却会因与他人开玩笑过头而引发一些人际冲突等。医护人员了解病人此类需要，目的在于要把康复阶段的病人需求，积极引导到有利于他们身心健康的方向上来。如为他们提供一些报刊杂志，因人而异地组织他们参与一些趣味性或公益性的活动，这样既能满足病人此时的主导需要，也为他们重返社会角色建立相应的心理准备。

（8）尊重需要

此种人类所特有的高层次需要，并不随病人的原先一些社会角色的丧失而减弱，有些病人，甚至出于某种个人动机会使自尊的需求进一步增强。有所不同的是，病人在疾病过程中的尊重需要，主要是围绕着解除他们病痛的主线而产生。在进入新的人际群体后，有的病人仍希望保持自己在原有社会角色上的优越地位，希望能得到医护人员的特别关注，能在疾病过程中享有周全的医护照顾。有的病人则不愿把没有优越感的原有社会角色带入新群体中来，唯恐自己处于劣势而被医护人员所忽略。如某家大医院一项关于对病人“称呼”的调查表明，对自己原有社会角色有优越感的病人，愿意医护人员对自己用原称呼：“某部长、某局长、某处长……”；对自己原有社会角色缺乏优越感或具有自卑感的病人，却倾向于医护人员用“床号”称呼所有病人，认为这样更体现“一视同仁”。需要指出的是，尽管有少数病人出于自身需要而赞同用“床号”称呼病人，但越来越多的来自病人强烈自尊需要的心声却是，病人对护士用“床号”称呼他们不能认同。如有相当多的病人指出：

“当今世界上只有两种人被以号代名，一种是犯人被叫囚号，一种是病人被叫床号，这种称呼难免令人产生一些不愉快的联想，……”

3. 病人常见的心理反应

病人心理反应，一般是指个体在取得病人身份期间，心理上所产生的、对围绕着“病人”这个特定概念的一切事物而展开的认知活动过程、情绪活动过程、意志活动过程等。

一般认为，当个体的躯体发生疾病时，个体对由躯体疾病而引起的各种现象的反应，也常常带有病态倾向。如一个平素健康、心境平和、从不担忧的人，可能一旦进入了疾病状态，会突然间像变了个人似的，表现为精神不振、心烦意乱、忧心忡忡等。个体因疾病而发生的心理上的此类明显的情绪变化，就是具有典型意义的病人心理活动。

病人因疾病认知而产生心理活动，主要取决于他们对自身疾病所持的态度，而其中的更大意义，则与病人能否保持较好的身心状态密切相关。积极的疾病认知，有助于病人保持自身条件下较好的身心状态；消极的疾病认知，却可能使遭受严重病痛的病人“雪上加霜”。正如现代心理学研究表明，“情绪紧张和焦虑降低了有机体抵抗细菌和其他致病因素的能力。”有关调查亦已证实，同为晚期癌症病人，疾病认知积极者的存活时间数倍于疾病认知消极者。

（1）否认和侥幸

否认和侥幸心理表现在病人不愿接受自己患病的事实。某些病人在毫无思想准备的前提下，对医生作出的病情诊断难以接受，他们常以自己的良好的主观感觉或仅有的医学知识来否认疾病存在的事实。某些病人虽然接受患病的事实，但对其严重程度仍有不同程度的侥幸心理，认为医生告知病情的严重程度是为了提高关注性，认为自己的抗病能力能化险为夷，主观上不愿接受病情的真实状态。

（2）焦虑和抑郁

焦虑是在感受威胁时产生的恐惧和忧虑，是一种主观情绪体验。抑郁是一种消极情绪反应，是思维、情感和机体反应的组合，常与病人可能丧失和实际丧失有关联。焦虑和抑郁常互为因果，在病人身上常常同时存在，其表现为：

① 病人对疾病的病因、转归、预后不明了，他们既想深入了解，又害怕知道负面的结果，整天忧心忡忡，焦虑不安。

② 对一些会带来痛苦的特殊诊断和治疗方法，不了解此项检查的必要性、可靠性、安全性以及如何配合，常引起强烈的焦虑反应，坐卧不安，食不知味，夜不能眠。

③ 医院的不良刺激，看到重危病人的抢救，尤其是抢救失败的病例，都会使病人因过度引申的想法而产生焦虑、恐惧、情绪低落，进而产生抑郁。

④ 患慢性疾病，尤其是预后差的难治之症（如恶性肿瘤）或有严重丧失的病人（如器官摘除、截肢手术后、肛门再造手术等），很易产生失落、伤感、无助，某些病人极易产生沮丧、绝望。

⑤ 易感素质的病人更易产生抑郁。这些人通常性格内向，很易接受负性暗示，他们常表现为缺乏自信，过低估计自己的能力，无愉快体验很易产生悲观。

（3）孤独和依赖

① 病人住院后与亲人暂时分开，与陌生的病友同室生活，睡在陌生的病床上，与医护

人员交谈机会较少，有度日如年之感，很容易产生孤独、寂寞感。

② 长期住院的病人感到病房生活单调、乏味、刻板、有的彻夜难眠、胡思乱想、烦躁不安，加之目睹了形形色色的病种，千变万化的病情，更加重了病人的不安全感和自卑自怜感。

③ 患病后，大多数病人产生依赖，往往对自己日常行为和生活自理能力缺乏自信，事事依赖别人，行为变得被动顺从，情感脆弱，病前独立坚强的人变得优柔寡断，病前自负好胜的人变得畏缩不前。

④ 一部分病人病愈过程中产生了疾病行为的习惯化，在心理上持续依赖医生的治疗和他人的照顾，其中一部分病人因为患病，获得精神和物质上的利益，从而强化并依赖于“病人角色”。

三、医患关系在诊断、治疗、康复中的作用

医患关系是临床医疗活动中的一种人际关系，主要指医护人员与病人及病人家属之间的交往关系。医患关系在诊断、治疗、康复中起着重要作用。良好的医患关系本身就起着协助治疗、促进康复的作用。

1．建立医患关系的条件

（1）外表的吸引

一般人在判断他人时，心理上难以消除他人外表所产生的影响。临床交往过程中，医护人员的外表常常不由自主地左右了医患之间相互关系的建立与发展，尤其是初始接触时，若某些医生、护士高傲、自负，病人会有难以接近之感；若医生服饰不洁，举止随便，不修边幅，病人会觉得这位医生或护士作风不严谨，会产生不安全感。作为一名医护人员，应对病人满腔热情，举止端庄，耐心细致，体贴入微，使病人一开始就感到可以信任。

（2）态度的相似性

人与人之间若态度与价值观相似，彼此易产生共鸣，易互相适应，同时也容易预测对方的感情和反应倾向。在临床医疗活动中医护人员的服务态度、道德观念和行为准则，应与病人的期望目标相似，否则会导致病人的失落感和不信任感，造成医患关系紧张。

（3）情感的满足

当一个人迫切需要满足自己内心需要时，有人能理解他，并满足其需要，他们便能建立良好的关系。诊疗过程中，病人可出现不同程度的焦虑、恐惧、孤独、依赖、抑郁等心理反应，他们迫切需要医护人员能够给予充分的理解和尊重，希望得到较好的治疗、护理。因此医护人员应从病人的角度看待问题，理解他们的所思所想。这种相互之间的情感交流和沟通，是彼此间建立良好医患关系的重要条件。

（4）才能的敬仰

一般说来，年资较高，能力和特长方面表现突出的医生、护士更容易受到病人的敬仰和信任，愿意与之接近。临床医疗活动中，资历高、年龄大、经验丰富的医生护士更富有吸引力。当病人得到他们的治疗和护理时，会有荣幸感和满足感。

2．医患关系的模式

（1）主动—被动型模式

它是指医患交往中医生、护士处于完全主动的地位，其权威是绝对的，而病人则处于完全被动位置。这种模式常见于昏迷、休克、无行为能力的病人，但对于一般病人，这种模式在临床医疗活动中不利于发挥病人的主观能动作用，这是最大的缺陷。

（2）指导—合作型模式

这种模式表明，医护人员与病人同处于主动位置，但医护人员仍具有权威性，医护人员从病人的健康出发，提出决定性的意见，病人则尊重医护人员的权威性，遵循医护措施。目前临床医疗活动中的医患关系多属于这种模式。

（3）共同参与模式

这种模式是指临床医疗活动中医护人员和病人处于平等的相互作用位置，他们彼此相互依存。这种模式的特点是能够充分调动病人的积极性。常用于慢性病病人。因为病人在长期与疾病作斗争的诊疗过程中，对机体的生理变化、心理反应有深刻的体会，医患双方都有深入全面的了解，都有治好疾病的共同愿望，并能够相互配合。这种模式不仅强调了医生的积极性，而且也发挥病人的主观能动性。对于提高诊疗效果是十分有利的。目前这一模式广泛地用于心因性疾病的诊疗过程中，效果很明显。

3．影响医患交往的因素

（1）缺乏信息

医患关系建立过程中，双方都需要掌握有关的各种信息，病人迫切需要及时了解疾病的诊断、治疗和预后的有关信息，而医生护士则需要及时了解病人对疾病的发生、发展和转归的反馈信息。交往过程中及时提供和沟通各种有关信息，病人会感到医院可信、医生可敬、护士可亲，医生、护士可从病人和家属提供的信息中及时掌握病情，掌握各种困惑和需求，否则缺乏掌握必要的信息，容易造成医生、护士的误导，病人对诊疗的误解，影响医患交往。

（2）缺乏理解

这是医患交往中，双方在语言表达，行为方式和风俗习惯等方面的差异，引起互相误解，最常见的是医生在交往过程中使用“术语”、“行话”、“外语”指导诊疗措施；病人使用“方言”、“土话”、“俗语”述说病史和病感体验，结果是双方都感到费解，影响交往。

（3）缺乏同情

病人一般从临床知识经验或技术能力和同情心两方面来评价医生、护士。病人更愿意与同情、理解自己的医生、护士交往，以求得心理上的平衡和安慰，因此医生、护士对病人要态度诚恳，充满同情，能体会他们患病的痛苦。

（4）缺乏调适

医生、护士面对竞争的压力，有许多心理困惑未及时宣泄、调适，整天忧心忡忡，怨气冲天，浮躁，懈怠，常常会泄愤于病人，无热情，无耐心，无爱心，这是影响医患交往的重要因素。

四、常见的心理治疗和心理护理

1．心理治疗相关实务

（1）心理治疗的一般概念

① 心理治疗的定义。对于心理治疗的定义各学派心理治疗家至今尚无完全统一的认识。英国著名心理学家艾森克（Eysenck）认为，心理治疗是通过治疗者和被治疗者之间的持续性人际关系，由经过专门训练的治疗者，运用心理学的原理和技术，以规范的治疗顺序，对被治疗者所面临的情绪和人际关系适应方面的问题和困惑进行治疗的过程。

不过，多数心理学家认为，心理治疗是指治疗者运用心理学的理论和方法通过医患之间的语言、行为的交流以及治疗性人际关系的交往，帮助病人克服心理困惑或心理障碍，达到改善心理状态和行为方式的治疗过程。

② 心理治疗的对象。从理论上讲，凡是由于心理因素引起痛苦和功能失调，希望并能够接受心理治疗的人都可以适用心理治疗。但在实际临床运用上，心理治疗主要是用于如下一些对象：

a．神经病病人。由于早年某些伤害性的经验，成长发展过程中的扭曲，在现实的社会生活中不善应对失败或适应不良而导致神经症的病人。

b．遭受心理挫折后产生消极情绪的人。由于面临的应急性社会生活事件，遭受挫折并产生消极情绪表现为神经症和某些精神症状。

c．精神病病人。精神病病人经过药物治疗，在缓解和恢复阶段采用心理治疗，帮助他们有效地提高应对能力，以预防疾病复发。

同时，心理治疗还存在对每个具体病人的选择问题。有些病人虽属于对象，但不符合接受心理治疗的基本条件，仍不宜实施心理治疗。如：没有主动求治动机和愿望的病人，若病人没有渴望改变自己的要求，很难配合心理治疗师所实施的心理治疗；有偏执性素质和态度的病人，有这种人格特征的病人会盲目抵制对他们的任何改变，所以很难同心理治疗师建立正常的治疗性医患关系；会出现冲动而失控的病人，这些病人承受能力很低，不能适应心理治疗中的挑战和压力，容易突然中断治疗而作出难以预料的冲动性行为；抱有极度悲观的生活态度，这种病人生活态度极度消沉、悲观，对他人的帮助抵触、拒绝，对自己、对别人完全丧失信心。

（2）几种常用的心理疗法

① 精神分析疗法。该治疗法由弗洛伊德倡导与发展。该方法尽管已有较长的历史，但仍然被广泛地使用，是现代主要的心理疗法之一。精神分析疗法十分强调通过探究病人童年时期的经验，揭示已被压抑到潜意识之中的心灵创伤和冲突，去分析和治疗心理疾病。因为精神分析论者认为，童年时期被压抑进潜意识之中的创伤事件或冲动，是成人内在冲突和焦虑的根源，是导致心理疾病的重要原因。因此，要解除病人的焦虑负担、治愈心病，必须使压抑进潜意识的东西回到意识之中，让病人自己意识到心病的根源。一旦病人洞悉了心病的根源，并理智地对待它们，心病不用药物治疗，就能挥之而去。为了能发现病人

潜意识层面中被压抑的痛苦事件或冲突，弗洛伊德创用了四种技术，即自由联想、梦的分析、抗拒分析和移情分析。

a．自由联想。自由联想是精神分析的最基本的技术。典型的“自由联想”应在安静的环境中进行，让病人舒适地坐在躺椅上，使其处于白日梦状态。任凭思绪自由飘移，并将所想到的一切毫无顾忌地说出，包括琐碎、荒谬、愚笨的思想和观念。作为精神分析师应耐心地边听边记，不作任何评论，以免打断病人的联想。当病人联想困难时，分析师应给予鼓励，使其继续联想。

精神分析师认为，自由联想能达到两个目的：第一，病人通过联想与诉说，使精神宣泄，紧张与愤怒等负面情绪能得到一定程度的释放与舒解，因此自由联想本身就是一种心理治疗；第二，由于病人是在毫无拘束的状态中联想与诉说，意识的控制作用相对减弱，原本压抑在病人潜意识层面的东西在这种情况下容易冒出来，便于分析师捕捉，找到病人的病因。因此，自由联想是开启病人潜意识之门的钥匙。

当然，要从病人的联想与诉说中捕捉到能判定病人病因的有价值的东西，其实是非常不容易的。因为，每一个人都会自觉地控制对人诉说的内容，即使在毫无拘束的联想中，要使病人的言语完全不受自觉意识所选择，不进行组织与加工，是非常困难的。因此，利用自由联想技术来发掘病人病因是一项艰苦的工作。

b．梦的分析。精神分析论者认为梦十分重要，具有深远、复杂的含义，决非是偶然的无缘无故的，只要细致而深入地分析、研究梦，就能通往潜意识世界。理由在于，潜意识现象既不能通过人的感知直接观察，也不能通过自我观察而捕捉。这种无时间性、不合逻辑的潜意识现象只能通过潜意识符号才能得以了解。梦境就是潜意识现象的符号之一。梦境可分为两个层面，即显性梦境和隐性梦境。显性梦境为病人所记忆，能陈述，是梦的表层，属意识层面；隐性梦境不为病人所记忆，无法陈述，却是梦的本质，属潜意识层面。睡眠时，当意识层面的压力放松之际，潜意识内容才会趁机外逸，并以伪装方式形成不为病人所了解的隐性梦境，隐性梦境经转化便成为显性梦境，所以隐性梦境会通过伪装表现在显性梦境中。只要仔细解析梦的隐意与梦的显意之间的关系，并探讨前者如何转化为后者的过程，就能跟随显性梦境去逐渐接近病人心灵深处的某一隐藏的目标，探明精神现象的内在真相，推测病人的症结或病因。

当然，梦的解析也绝非容易之事。由于潜意识事件相当隐晦，加之潜意识精神作用的加工和掩饰，显性梦境只是一种象征性的表述，往往与隐性梦境的原意相去甚远。例如，梦境中常以个别元素代替整体。以胡须代替父亲，用乳房代替母亲；或以手杖、龙头、水壶为男性的象征，以坑穴、口袋、门户等为女性的象征。这种象征性表征虚幻离奇，超出人在清醒状态下的想象，要发掘其隐含的真正意义确实不易。此外，必须对来自同一病人的许多梦进行分析，才能确定其中是否有类似的主题，该主题可能就是病人的病源。可见，要利用梦的分析去发掘病人的病因，须花费大量的时间、精力。

c．抗拒分析。在自由联想与梦境陈述中，病人往往会拒绝向精神分析师暴露那些体验强烈的事件，表现出不合作的抗拒行为。而精神分析师认为，病人高度敏感且试图竭力逃避的事件恰恰可能是病人的病因所在。为此，必须设法化解病人的这种抗拒，使病人的抗

拒转化为合作，充分暴露那些原本欲抗拒的事件。如能这样，精神分析师经分析抗拒事件，就能发现病人潜意识层面中被压抑的东西，推测病人的病因。

要化解病人的抗拒行为十分不易。病人所抗拒的是潜意识事件和冲突，这类事件和冲突一旦浮现于意识层面会给病人带来痛苦，因而病人会阻碍这些事件和冲突浮现于意识层面，而分析师所需要的正是病人心中的隐秘事件。这样，消除抗拒就成了一个长期且痛苦的过程。

d. 移情分析。心理治疗中，病人往往会将对父母和情人的情感移渡到精神分析师身上，把分析师与自己的关系看作是父子关系、父女关系或情人关系，这就是“移情”。移情现象只是一种潜意识的表达。分析师只是病人潜意识中情感对象的替代者。因此，从病人对分析师的情感表达中，能了解到病人早年时期的人际关系和情感经验，为寻找病人的病因提供一些线索，所以移情分析是非常必要的。

利用以上四种技术，精神分析者能获得大量的有关病人精神现象的材料，通过对这些精神现象的分析与释义，分析师对病人的病因便能作出某种推断。只要病人接受与正视分析师对其病因的分析与推断，并理智地对待病因，不用药物治疗，病人的心病就能挥之而去。

值得指出的是，精神分析疗法发展到现在，已有很大的改进，尤其在探究病因和思路上有明显的转变。目前，已不再把病人的童年经验看作是引起心病的决定因素，在分析病人的病因时主要着眼于病人的现实处境；也不再把潜意识冲动与欲望看成是一切心病的根源，而注重从病人的意识情绪、心理需要和性格特征方面分析和治疗病人的心病。可见，精神分析疗法随着医学心理学的发展正在不断改进和完善。

② 支持性心理疗法。支持性心理治疗是心理治疗中最为常用的方法之一。它是以支持为主要内容的心理治疗形式。支持的含义较广，不仅是指病人面临严重的心理挫折或心理创伤时，帮助病人正视困难，渡过危机，还包括对那些人格缺陷、患有慢性心理障碍病人给予长期的心理帮助。支持性心理治疗主要适用于慢性精神病病人，神经症病人，人格障碍和人际关系障碍以及患有慢性躯体疾病的病人。临床上最常用的方法有解释、指导、鼓励和保证。

a. 解释。当病人患了疾病，无论是躯体疾病还是心理障碍，由于他们缺乏疾病方面的知识，很容易由此而产生紧张、焦虑等不良情绪反应。来自身心两方面的压力常使得病人不知所措，惶惶不可终日。此时，心理治疗师的解释将是对病人的有利支持。心理治疗者的解释目的，不在于让病人懂得深奥的医学原理，而是让他们了解疾病的一般知识，搞清楚自身疾病的实际情况，能够积极配合治疗，取得最好的疗效。解释应该运用通俗的语言，生动的比喻，心理治疗师要有充分的耐心，允许病人接受解释有个理解过程。

b. 指导。病人在诊断、治疗、康复过程中，需要得到医护人员全方位的指导，除了配合诊治方面的知识，还需在人际交往、心理调适方面得到指导，不少病人患病后把注意力集中在自己身上，忽视了与别人的沟通，造成人际关系紧张；有的病人不善于向医护人员和家属表达自己的需求，而以述说病感的方式表达内心的愿望，所以指导病人学会有效的人际沟通方式，减少由于沟通不善而引起的心理困惑。在指导病人中，医护人员要根据不同年龄、不同社会背景、文化层次采用针对性的、循序渐进的方法。

c．鼓励。当病人出现情绪低落、沮丧、悲观时，对他们及时的积极的鼓励将是有力的支持。病人无论是患有急性疾病还是慢性疾病，都是对他们的打击。在诊疗过程中出现一些波折时，病人很易出现情绪波动，削弱治病信心。医护人员对病人的鼓励能调整他们低落的情绪，提高战胜疾病的信心，对病人的鼓励必须根据他们的具体情况，恰如其分的鼓励病人才易接受，才能起到帮助的作用。如果鼓励方法不恰当，设定的目标不切实际，就会适得其反，加重病人的沮丧情绪。所以应鼓励病人设定切实可行的目标，达到目标后体会成功的感受，不断提高自信心。

d．保证。保证是支持性心理治疗中较难把握的一种方法，当病人面对一大堆疑虑，面临许多心理冲突时，他们会焦虑、紧张、多猜多疑、无所适从、束手无策，医护人员的保证能使他们从徘徊中走出来。医护人员要以客观事实为依据，用保证的方法消除病人的疑虑，了解其错误推断的理由，肯定其中合理的部分，重新审视不合理的部分，让病人自己悟出道理。由于医护人员具有专业知识，对病人具有权威性，易使病人产生信赖感，医护人员能承担起应有的责任，对他们的病情有客观明确的见解，适时、适宜、适度的保证能唤起病人的希望，对诊疗能起积极作用。

③ 病人中心疗法。病人中心疗法是人本主义心理学家罗杰斯（Rogers C.）在 20 世纪 40 年代后逐渐倡导发展起来的一种新的心理治疗方法。该疗法认为病人有理解自己和趋向成熟的潜能，治疗师的作用是启发这种潜能而不是包办代替，也不是抉择判定。该疗法是通过帮助病人进行自我探索，使之从否定自己的某些情感和体验，转到接受和体验自己此时此地的全部情感和思想，认识自己的原本面目，推进成熟过程，重新达到内部和谐，从而消除焦虑和紧张。

病人中心疗法应重视四个问题：第一，自身的积极力量。病人自身存在着一种趋向健康的，利于调整行为的积极力量。第二，情感比理智更重要。病人的情感比理智更能反映潜意识，所以在此疗法中更为重要。第三，“此时此地”比“以往曾经”更重要。病人目前状态是直接要解决的问题。第四，“医患关系”起决定作用。医患关系决定病人中心疗法是否能被接受，是否能持续，是否会有效果的关键。

病人中心疗法主要包括三个要点：第一，和谐。和谐是指医生与病人之间的关系是真诚的、自然的。要使病人感觉医生不是在扮演职业角色，而是真实和自然的个人。“和谐”是指能使医生内心所体验的，目前所意识到的，病人所表达的三者之间达到高度的和谐，没有任何勉强或做作的痕迹。和谐是积极关注的基础；第二，积极关注。积极关注就是医生对病人的诉说表示接受、关心和赞赏是无条件的，以病人的感受为关注基点，允许病人体验所有此时此地的情感，包括迷惘、怨恨、恐惧、愤怒、迷恋、骄傲等，医生都予以无条件接受。由于病人感受到被人理解、被人接受，他就更倾向于理解自己，更能根据自己的情感而不是价值条件去自由行动；第三，同理心。同理心不是简单的理解，也不是动容的同情，而是医生准确地感觉病人经历的情感和价值取向，并有能力使病人觉得医生已理解他的倾述，有与他本人相似的情感和分享这种情感所带来的痛苦或欢乐。同理心便于迅速建立良好的医患关系，为病人提供安全的氛围，使之能在更大自由度中自主地探究自己的情感，审视自己的认知，最终使病人逐步认识自己在某一问题上所持的消极情感和不正

确的自我评价，自己来改变原有的认识和评价，使症状得到解除。

病人中心疗法是医生有机地适用上述三个要点的过程。治疗中医生真诚地对待病人，且认真地倾听病人的各种倾述，不作任何解释、评价，鼓励病人充分表达此时此地的情感，并给予理解和信任，使病人自己感悟自己的问题所在，最终从困扰中解脱出来。

病人中心疗法一般适用于各种神经症病人，例如强迫症、恐怖症、焦虑性神经症等。这一疗法可个别进行，也可集体进行。集体进行时，医生作为集体中的一员，而不是以医生角色参与。

④ 行为疗法。行为治疗是根据实验心理学研究所发展起来的一大类特殊技术。最早的行为治疗方法是根据经典和操作条件反射的原理发展起来的。今天的行为治疗还借鉴了认知心理学的理论和方法。在行为治疗过程中，心理治疗医生帮助病人确定哪些需要做，哪些技术需要学习，病人必须有强烈的求治动机，这样才能取得满意的疗效。常用的行为疗法有以下几种：

a. 放松训练法。这类治疗是通过降低肌肉紧张和自主神经兴奋来减轻焦虑。开始，病人先学会区分肌肉紧张与放松并体会其感受。交替练习上臂、腿、面部和腹部肌肉的紧张和放松，然后，病人练习缓慢地呼吸，同时想象自己身处的情境，如风和日丽的林荫下，习习凉风的沙滩边，每次这样的治疗持续 15～20 分钟，可每天或隔天一次。随着学习放松的感觉，病人会试着放松肌肉而不是先紧张。一次放松一组肌肉，逐步进行，如左手、左小臂、左肩胛，右手、右小臂、右肩胛等，依此类推。接下来是一次放松整个肢体，然后全身肌肉。根据学习掌握的速度，每次练习放松肌群的数量可有所不同。整个治疗过程病人需要不断练习缓慢呼吸和想象愉悦的情境。10 次为一疗程，约经过 4 个疗程之后，绝大多数的病人能迅速放松并学会应激状态时使用。做放松训练时可聆听轻松音乐和悦耳的指导语。

b. 暴露疗法。这类方法主要用于治疗恐怖障碍。基本方法是说服病人面对他回避的境遇。一般采取让病人进入所害怕的场合作为练习，如果病人不能接受，可先采用让病人想象的方法，想象进入害怕的场合，并配合认知治疗。采用的暴露方法是缓慢的，逐步递增的，则称为“脱敏”。如果是快速暴露的方法，则称为“灌”。介于两者之间的中等速度的则称“暴露”。治疗开始时，需详细了解引起焦虑的场合和回避程度，从会引起轻度焦虑的场合到会产生最严重焦虑的场合，列一张等级表，训练时选择由轻到重的场合逐步暴露。告知病人在面对引起焦虑的境遇时，用想象放松情境来应对，应让病人尽量滞留在这种场合中，直至焦虑消失。如果能坚持下来，就能进入下一场合练习，病人需要每日坚持暴露练习，根据不同对象调整递增速度。每次暴露结束后，心理治疗医生和亲朋好友应给予鼓励肯定，这对于巩固疗效和维持病人的求治行为非常有利。倘若暴露未能达到预期进度，可在低一等级巩固一段时间，缓慢递进。

c. 厌恶疗法。该治疗法的基本构想是采用操作条件反射中的惩罚作用，当一种不良行为出现时外加一定的痛苦刺激（或称厌恶刺激），经过长期配套训练，使不良行为得到矫正。

厌恶刺激种类很多，有物理刺激：如橡皮筋弹击手腕致痛或掐手腕产生痛觉等；化学刺激：使用吐根制剂、阿扑吗啡等致吐剂产生厌恶；环境刺激：如隔离或约束自由等产生

孤苦感觉；想象刺激：令病人想象痛苦、羞辱、恶心等情境或体验。如治疗糖尿病贪食症，每次贪食行为出现时，可用以上这些厌恶刺激，也可令病人在产生食欲亢进时，立即想象一种能引起自己恶心感觉和忧虑心境的客观场景，诸如糖尿病并发症，酮症酸中毒，血管阻塞，肢体坏死，直至全身溃烂等，利用这些想象刺激使其强行改变不良行为。

d. 代币疗法。又称奖励标记法，通过正强化来塑造新的行为模式，它利用各种代用券、筹码等被认可的团体内使用的“货币”作为奖励手段。如不按时服药的病人，当他遵守医嘱，表现出良好的遵医行为时，及时奖给对应的代币，累积到一定数量代币后病人可获得他想得到的利益，如免费打电话多少分钟，或获得看电影等活动的权利。通过不断的代币奖励，有利于良好行为的发展。该疗法亦可用于一些需要强制性戒烟戒酒且愿意配合的病人。

⑤ 认知疗法。认知疗法是一种通过解说与指导的再教育方式，纠正当事人现有的对人、对己、对事的错误思想与观念，协助其重组认知结构的治疗方法。其理论基础广泛，涉及弗洛伊德和贝克的认知阶段结构理论，以及罗杰斯的人本主义理论和杜拉的社会学习理论，同时也受到古希腊斯多亚学派“认识决定行为”理论的影响，如表 19-1 所示。

表 19-1 认知疗法的基本过程

治疗过程	治疗项目	项目举例
建立求助动机	认识适应不良的认知—情感—行为类型。病人和心理治疗医生对其问题达成在认识解释上意见的统一；对不良表现给予解释并且估计矫正所能达到的预期结果	自己监测思维、情绪和行为，治疗医师给予指导、说明和认知示范
适应不良性认知的矫正	发展新的认知和行为来替代适应不良的认知和行为	心理治疗医生指导病人广泛应用新的认知和行为
在处理日常生活问题的过程中培养观念的竞争，用新的认知对抗原有认知	练习将新的认知模式用到社会情境之中，取代原有的认知模式	病人先用想象方式来练习处理问题或模拟一定的情境或在一定条件下病人以实际经历进行训练
改变有关自我的认知	作为新认知和训练的结果，病人重新评价自我效能（self-efficacy）以及自我在处理认识和情境中的作用	在练习过程中自我监察行为和认知：心理治疗医生通过指导性说明来强化病人自己处理问题的能力

a．认知治疗的适应范围和特点。认知治疗的适用范围较广，如抑郁障碍、焦虑障碍、惊恐障碍、强迫症、饮食障碍、自杀行为、慢性疼痛、药物依赖、性心理障碍及人格障碍等。而精神分裂症、双相性抑郁等重症精神病性心理障碍不适宜采用认知治疗。此外，无论何种原因导致不能与心理医生进行正常言语交流的病人也不适宜使用认知治疗。

认知治疗的特点：第一，疗程简短。一般疗程历时 3 个月左右，共 10～15 次会谈，每次 45～60 分钟；第二，结构完整。认知治疗有完整的结构，明确的目标，整个进程有若干个小目标，循序渐进，最终达到大目标；第三，操作明确。认知治疗是一个医患共同合作的过程，治疗中对病人有明确的书面和行为方面的个人作业和操作要求，定期反馈；第四，

疗效肯定。认知治疗疗效是肯定的，尤其治疗抑郁症方面疗效显著，不亚于抗抑郁药物的效果，复发率较低也是认知疗效的一大优点。

b．贝克认知疗法。贝克发现，人的认知曲解常见的有以下几种形式：（a）任意推断，即在缺乏或没有充分的证据的情况下，随意作出结论；（b）选择性概括，即根据个别或偏见信息对整体作出结论；（c）过度引申；即在单一事件的基础上，作出关于能力或价值等的普遍性结论；（d）夸大或缩小，往往将不利因素无限夸大，以至望而生畏，将有利因素过分缩小，以至丧失信心；（e）走极端思维，即要么全盘肯定，要么全盘否定。

要矫正认知曲解，贝克认为可采用五种基本技术和方法，即识别自动性思维、识别认知错误、真实性检验、去中心化和监测紧张和焦虑水平。现以识别不合理的自动性思维为例。所谓自动性思维就是介于外部事件与个体对事件的不良情绪反应之间的那些思维。这种思维已构成一种定型的自动化的思维方式，大多数病人并不能意识到在不愉快情绪之前会存在这些不合理的思想。例如，一病人突然查得患了肝炎，就认为自己怎么这么倒霉，一切不幸都降临于他，于是整天怨声叹气，愁眉不展。这种情绪与他的错误归因有关，所以治疗过程中首先要使病人学会识别这些不合理的自动性思维，一般通过指导病人完成自动性思维记录表，也可通过“对质”帮助病人学会识别这些自动性思维。当病人出现自动性思维时，心理医生可以告诉病人，生病使肌体产生了病理性变化，每个人几乎都会遇上。生老病死是不可抗拒的自然规律，与倒霉没有必然联系；人患病是一件不幸的事，但不意味着一切不幸都降临于自身，让病人识别并停止自动性思维。

c．艾里斯的理性情绪疗法

艾里斯认为，人既是理性的，同时又是非理性的。人的情绪或心理的困扰，大部分是由于不合逻辑或不合理的思考。如果一个人学会并扩大理性思考，减少非理性思考，大部分的情绪或心理困扰就可以解除，因此，帮助病人以合理的思维方式代替不合理的思维方式，最大限度地减少不合理的信息是减轻病人苦恼和忧郁的途径。

理性情绪疗法的核心：外来事件是中性的，不同的个体有不同的认知系统，并以不同的方式对中性事件作理性或非理性的解释，继而产生积极或消极的反应。常见的非理性信息有：（a）人应该得到生活中所有对自己是重要的人的喜爱和赞许；（b）有价值的人应在各方面都比别人强；（c）任何事都应按自己的意愿发展，否则就会很糟糕；（d）情绪由外界控制，自己无能为力；（e）已经定下的事是无法改变的；（f）希望事事都有完满的答案。

理性情绪疗法，一般分为四个阶段：（a）心理诊断阶段，确认问题所属性质以及病人的情绪反应，制定治疗所要达到的情绪及行为目标；（b）领悟阶段，让病人认识自己不适当的或症状性的情绪和行为表现，认识这些症状是由自己造成的，寻找并认识这些症状的起源，找出造成这些症状的不合理信念；（c）疏通阶段，这是理性情绪疗法的主要阶段，主要是通过与病人争辩和对质使其放弃导致症状的不合理信念，调整认知结构；（d）再教育阶段，探查是否存在其他的不合理信念，强化合理的思维方式，使合理的思维方式成为习惯。

2．心理护理相关实务

（1）病人人格性心理偏差的心理护理

综合性医院里护士职责范畴中比较常见的病人人格性心理偏差主要有以下几种。这些

人格偏差，往往是由个体内在的心理障碍所引起的。个体的“心理障碍”，纯属个体人格缺陷所导致的心理或行为的偏差，而不是一种类似顽疾的状态。人格性心理偏差，是在程度上比情境性心理失调更严重的一类病人常见的心理问题，如果长期任由其发展而不予纠正，也有可能进展为心理病态，如神经症人格等。

① 过度内向人格的沟通障碍。病人常表现为少语、敏感、胆怯、害羞等，常将自己的真实想法、情感、欲望等掩盖起来。有时对他人有较强的戒备心理。易产生此类心理偏差的病人，大多与抑郁型气质个体的性格过度内向有关。他们过度内向的人格特征，使得自己往往甘愿忍受寂寞孤独，内心体验深刻但不愿为人所知，凡事宁可埋藏心底，总是把自己的真实想法、情感、欲望等掩盖起来。他们因很少或从不与他人作真诚交流，久而久之，对任何人都不信任，在与人交往中常怀有很深的戒备，严重阻碍了自己与他人的情感沟通，有时即使有与他人交往的愿望，也会因难以克服胆怯、羞涩等心态作祟而犹豫再三、顾虑重重。由于长期不与人交往，还会导致一个人心理状态和心理特征的扭曲，因自我封闭阻隔了外界信息和人间真情的传送，病人的个体心理状态变得更加孤僻、畸形，与他人的沟通也愈加困难。对于一个完全具有自理能力的正常人来说，过度内向人格的沟通障碍所带来的弊端，或许还未能被他们深切地感受到，有的人甚至对自己的“独往独来”孤芳自赏、悠然自得。

过度内向人格的个体一旦成为病人，疾病所带来的许多不便及巨大压力，便会使他们深刻地体验到自己的孤立无援，并产生与他人交往的迫切愿望。但由于他们长期造就的自身个体人格特征在人际沟通方面存在着较大缺陷，加上疾病本身所致的心理失衡，以及他们面对的是完全陌生的人群等，都是他们进行人际沟通的阻碍因素。在万般无奈的情形下，他们想求助于他人却又不知如何与他人沟通，其内心冲突的激烈程度可想而知，对自身身心健康的负面影响更显而易见。对这类病人，最重要的是使其学会表达自己的内心情感。

② 过度忧郁人格的期望障碍。易产生此类心理偏差的病人，则大多与抑郁型气质的性格过度忧郁有关。具有过度忧郁人格的个体，主要有缺乏自信、缺少生活乐趣和动力、情感脆弱、情绪压抑、极易产生悲观、厌世情绪、持久的低沉心境等显著人格特征。《红楼梦》中的主角林黛玉的人格模式，即是对过度忧郁人格的典型写照。

这一人群对自己和他人的要求均很高，希望事情做得很完美，而一旦达不到这一目标，则会将一次的失败泛化，产生自责自罪感，认为自己不如别人幸福、自己的一生都是灰暗的，自己做什么都不成功、自己很无能等。对他人的看法常带着情绪化，如一位病人这样叙述，“今天早上我和医生打招呼，他没有理睬我，他开始讨厌我了”、“家里人这个礼拜没来看我，他们开始烦我了”等类似的不正确看法。这类病人往往也有内向的性格，存在沟通障碍。具有过度忧郁人格的个体，他们终日表现出情绪抑郁寡欢，以沮丧、苦闷、孤独、空虚为主导的不良心境一旦形成，便持续很久地得不到改观。他们常常热衷于缅怀往事，因对现状不满而产生凄凉感，对前程更觉一片灰暗，整天唉声叹气、愁思万千等。特别是那些天资聪明、心高气傲、凡事追求完美的个体，他们对与自己有关的事物都予以极大的关注，擅长深思熟虑等。但由于他们自身人格方面的明显缺陷，往往使他们因较高期望值得不到满足而产生严重的挫折感，他们常常自责自卑，对他人给予的赞赏之词反应冷淡，

他们做事总是因缺乏源动力而犹豫不决、处处小心谨慎，行为模式中明显地体现着个体的期望障碍。

在原有的人格缺陷的基础上，病人角色的客观劣势。更增加了他们的过度忧郁人格的期望障碍，而且这种期望障碍，还会进一步泛化到他们对疾病的态度、对康复的自信心中去，倘若他们不能改变压抑、消极的主导心境，必然会给自己的身心健康造成更大的损害。对于这类病人，最重要的是使其认识到，一件事仅仅是一件事，而不是自己的一生，某件事上的失败或挫折并不代表其一生是失败的和不幸的。

③ 过度焦躁人格的过程障碍。易产生此类心理偏差的病人，大多与个体人格结构中具有过度敏感、多疑等性格特征有关。这类人的主要表现是过度敏感和多疑，通常童年时缺乏安全感，长大后有无所适从之感。他们通常由于缺乏安全感，易受惊吓，对任何事物都显得惴惴不安，他们敏感羞涩、怯懦多疑、对自己的未来总是忧心忡忡，对即将发生的事情常常有莫名的担忧，唯恐失败受挫。

具有过度焦躁人格特征的个体，由于总是在事情尚未发生之前，以及在事情尚未呈现结果的发生过程中，表现得过度紧张、焦虑、烦躁不安、惶惶不可终日等，反而使一些本来可以顺利解决的事情，变得复杂、曲折，最终却阻碍了既定目标的实现。

具有过度焦躁人格的过程障碍的病人，他们在疾病过程中所出现的此类心理偏差，也会给他们的疾病康复带来很大的阻碍。如有的病人手术前因担心手术过程会发生意外，通宵辗转反侧、彻夜难眠，结果反而不能以最佳状态进入手术过程；若再加上手术中、手术后等各个阶段的消极情绪反应，都会给自己的手术恢复过程造成种种干扰。有的病人在整个疾病过程中疑虑重重，用药怕副作用，接受各种诊断性检查怕面对不良结果，住院怕交叉感染，出院怕失去监护等。这种几乎对疾病过程的每个环节都存有疑虑的病人，实际上等于给自己的康复过程设置障碍，如同作茧自缚，极大地限制了自己在疾病康复过程中的主观能动作用。但出现此类心理偏差的病人的外在行为，并无固定模式，还受个体人格结构中其他特质的制约，如不同性格倾向的个体，则会有不同的行为表现。有的病人可能出现坐立不安、搓手顿足、甚至口干、心悸等明显的外部行为，有的病人则可能有意掩饰自己的惶恐不安，故作镇静。对于这类病人，最重要的是改变他们的认知，使其认识到，他们的这些看法是不合理的。

④ 过度依存人格的自主障碍。易产生此类心理偏差的病人，大多与个体性格的过度依赖有关。他们往往缺乏自信，自认无能、愚蠢，遇事无主见，甘愿从属于他人或听凭他人所左右，很容易受他人或环境等外界因素的影响。他们在儿童时代，就养成了凡事由父母包办的习惯，成年后的求学、就业等选择，也总是依赖亲友的支持和帮助。有时为了获得他人的帮助，甚至不惜委曲求全。与同龄人相比，他们在性格上较显幼稚，因为缺乏独立决断能力，遇事常常瞻前顾后、迟疑再三。有时即使做了抉择，仍担心自己力不从心，会把事情办砸；有时前面刚作出决定，随即又作反悔，办事效能较低，并因此而经常受到他人责备。若不得已需自行其事时，就会感到极大的恐慌。

具有过度依赖人格的病人，在疾病过程中即明显地表现出对医护人员的过度依赖，对显效药物的过度依赖，对良好医疗设施的过度依赖，对亲友等社会支持的过度依赖，对优

越环境和条件过度依赖等。完全放弃了自己作为病人的基本职责，更没有参与疾病过程的主观能动性。但事实上，作为非精神病状态的病人，大多思维活动十分活跃，他们的过度依赖，更多的是有选择的和高期望值的依赖，所以会给疾病过程带来许多弊端。尤其是在现代医学模式的深入普及下，医、护、患在疾病过程中的“共同参与模式”，已被临床实践证明是最有利于病人康复的模式。病人要想获得较理想的康复目标，必须有较强的康复动机及主动配合治疗的热情，如他们若能以“久病成良医”的亲身体验，给医护人员一些建议，参与制订较适合于自己的疾病治疗方案，了解疾病过程各阶段的特点等，便可实现病人与医护人员的最佳合作。而对具有过度依存人格特征的病人，医护人员若不能及时地帮助他们调整其心理偏差，将严重影响他们的疾病康复。

（2）病人心理活动的相关因素

病人心理活动与病人所认知的疾病的严重程度及疾病实际的严重程度成正比；病人心理活动在其疾病治疗方式上的反应特征，与其在疾病严重程度上的反应特征基本类似，主要是与疾病治疗方式是否对病人造成创伤或损害，以及对病人疾病转归的利弊影响程度有关，这里同样也有一个实际程度和认知程度的问题。病人的年龄与其心理活动亦有密切的关系。主要有以下特征：

① 病人认知的疾病严重程度增加，其心理活动增强。疾病本身的轻重缓急、痛苦程度等，对病人心理活动都具有直接的影响。但病人对“病痛程度”的体验，通常有较强的主观色彩。也就是说，病人对疾病所认识到的严重程度，并不一定与疾病的实际严重程度成正比。病痛体验的深浅，更主要是取决于病人对疾病的认知程度。

病人对疾病的认知强度，具体表现为对疾病信息的敏感性和耐受性。一般来说，对疾病信息的敏感性强而耐受性差的病人，总是过高地估计自己疾病的严重程度。如一个具有疑病倾向而无任何实际病痛的病人，可能因轻信江湖巫医对他疾病严重程度的恐吓之说，对“莫须有”的疾病诊断产生极度的恐慌。又如一个高度敏感的冠心病早期的病人，虽经医生诊断为“心脏功能良好”，并告诉他，“目前完全具有正常人一样的工作和生活能力，只要适当控制饮食，注意劳逸结合等”，他却仍然整天卧床不起，对自己在体力出现“费用性减退”的情况下所发生的乏力、气短等现象感到极度恐惧等。相反，对疾病信息的敏感性差而耐受性强的病人，总是较低地估计自己疾病的严重程度。如某人虽患有威胁生命的严重疾病，但因未发生“病感”，且固执地认为自己一向身体好，因而没有疾病认同，也就不会产生由疾病所致的心理活动。又如一个耐受性强而敏感性差的胃癌病人，虽早已出现一些明显的胃部不适，却仍十分大意，自以为是偶然现象，便很随意地自行服用一些对症药物，迟迟不去医院诊治，直至发展到疾病晚期，发生各种严重的并发症后，才为自己丧失了宝贵的治疗时机而痛悔不已。

② 疾病实际的严重程度增加，病人心理活动增强。虽然病人对疾病认知程度的显著差异，主要受个体的个性等心理素质的影响，但那通常是指不同个体在疾病严重程度相似的情况下所作出的不同反应。这里的“病人心理活动与疾病的实际严重程度成正比”，则是病人心理活动发生的另一个基本规律。也就是说，即使是那些平日里乐观、开朗且自制力较强的个体，当他们自知身患重病之后，同样也会因疾病的严重后果而产生复杂的心理活动

或激烈的内心冲突。虽然他们通常能够冷静地面对现实，一般不会有过激的情绪状态或极端的冲动行为，但他们同样也会对自身疾病所导致的一系列严重后果产生恐惧感。理由很简单，因为任何一个具有正常心理活动的个体，都不会对自己可能面对的“死亡威胁”无动于衷。包括个别没有“病感”的病人在内，当他们在家人的强制下就医后，得知自己病情严重时，一般都不会再拒绝就医，相反会产生一种追悔莫及的自责。

③ 病人认知的治疗方式的危险程度增强，其心理活动增强。病人对疾病治疗方式的认知危险程度，往往与个体的医疗知识背景有一定相关。对自己的疾病治疗方式的危险程度估计过高的病人，其中相当一部分人自己当时是或曾经是医护工作者。特别是在他们发生急症或者接受有一定风险的治疗时，他们总是会过多地联想过去曾经直接或间接经历过的那些最严重的不良预后，因而由疾病治疗方式所导致的心理活动的强度也特别高。如某中年女性的医护人员，因其下腹部良性肿块而接受一般的常规妇科手术。由于她始终对自己在手术过程中可能发生的各种意外极度担忧，以至整个手术过程都处于高度亢奋的焦虑状态。她情绪激动且痛阈显著降低，对手术治疗的实施呈明显的不合作状态，迫使麻醉师不得不通过追加药物剂量，使术中的麻醉用药达到了常规量的较高水平等。手术结束后，这位病人便自认闯过了所有的风险关，加上手术过程中高度亢奋造成的身心疲惫，她才得以让自己紧绷的情绪状态放松下来。然而，从高度亢奋到完全放松，这位病人的机体应激能力最终难以承受如此巨大起伏的打击，结果她体内一度积聚的较高药效浓度迅速扩散，该病人因呼吸抑制而死亡。这虽然只是个别现象，但从这个典型个案中却可以进一步说明，病人心理活动的强度，既可因他对疾病治疗方式的“认知”危险程度而起；反过来，病人心理活动的强度，也会对疾病治疗方式的实际危险程度发生作用。

④ 治疗方式的实际危险程度增强可导致病人心理活动增强。无论为病人实施大、小手术，术前都必须把因手术可能发生的各种意外向病人及亲属详细交代，并要求病人亲属签字以示认同。但主刀医生在具体执行术前交代时，通常都是采取同一个模式。于是，无论接受急性单纯性阑尾炎病人或是接受心脏瓣膜置换术的病人，他们都同样要面对“可能发生麻醉意外，可能出现术中大出血，可能发生术后感染”等一系列令他们难以认同的术前交代。但尽管这两类手术风险截然不同的病人，在疾病治疗方式的认知危险程度方面，他们受到的是相似的“术前交代”的影响，但他们因手术而产生的心理活动强度决不可能等同。术前晚，接受急性单纯性阑尾炎病人，可能若无其事，安睡如常；而接受心脏瓣膜置换术的病人，则可能因对手术风险的担忧而彻夜难眠。而且，即使医护人员不向他们作特别交代，病人也可以根据自己对本身疾病严重程度的判断，或通过其他途径了解对自己疾病治疗方式的危险程度，并相应地产生一系列复杂的心理活动。但必须强调的是，术前对手术风险的交代的问题，很值得医护人员思考，如何采取比较婉转的方式向病人表述，以求既能使病人建立必要的心理准备，又能较大程度地降低病人的心理活动强度，确保病人以自身的最佳身心状态，以较好地配合医护人员，使自己顺利地度过手术关。如可告知“心脏瓣膜置换术也是医技相当成熟的手术，医生、护士已做好充分的准备”，以增加病人的安全感。

⑤ 随着病人年龄的增长其心理活动复杂性增加。婴幼儿病人，除了因疾病造成的不适

哭闹不止以外，根本不具备产生其他心理活动的能力。诸如他们所表现出的对母亲的依恋、“皮肤饥饿”等心理现象，并非患儿在疾病过程所特有的心理活动，即使在正常情况下，将婴幼儿与母亲分离时，他们同样会产生不安全感等心理恐慌。

随着个体自我意识的增长，当患儿有了主体与客体的概念后，便逐渐开始有了自我保护意识，有了对死亡的恐惧。但此时疾病对他们所产生的健康危机感，通常还是比较抽象的、比较含糊的，所以他们因疾病而导致的心理活动也是比较单纯的。如当患儿看到自己的同龄人患重病死去时，可能会以为自己的同伴睡着了；稍微大一点儿的患儿，虽可能会有些偶然的、短暂的恐惧或伤感，并出现相应的行为反应，但他们仍无法真正理解“死”的概念。很快，儿童天性中的无忧无虑又得到了恢复，大多数情况下，患儿是凭借自己对当时身体状态的尚好感觉而保持着天真和快乐。此外，由于儿童社会化的水平很低，他们大多不懂得因自己疾病严重后果而关注父母及他人的态度，更不会有成人般的牵挂或担忧。

在青少年逐步向成年过度的这个年龄阶段，病人因疾病而产生的心理活动，便逐渐地复杂起来。他们开始懂得关注自己疾病的愈后，重视自己的健康问题，会根据自己的疾病知识做各种推测，担忧未来等。但对大多数未婚的年轻病人而言，他们因疾病而产生的心理活动，还基本上是围绕着自己与疾病这个中心，一般也不会太复杂。

在疾病过程中心理活动最为复杂的病人，则是一些处于中壮年这个年龄阶段的个体。家庭、社会等特别角色，往往使他们对疾病不良后果所带来的各种影响考虑的特别多，因而疾病使他们所产生的内心冲突尤其激烈，他们因疾病所承受的心理压力也特别大。尤其是那些在事业上“如日中天”或距成功仅“一步之遥”的病人，常常难以自拔地陷入“要事业还是要健康”等激烈的心理冲突中。如尚有幼小孩子的危重病人，他们既有为了孩子而求生的强烈愿望，又有担心发生意外而撇下孩子的极度恐惧；他们既有为根治病痛不惜一切代价的坚定决心，又有无法排遣对“人财两空”的惶恐不安等。此类强大的心理压力和内心激烈冲突，有时往往成为病人的身心健康状况急转直下的直接原因。

相比较而言，老年病人在疾病过程中的心理活动，比起中壮年病人，又似乎单纯了许多。当他们自以为基本完成了自己对家庭和社会应尽的人生义务时，通常能比较平静地对待病痛，可以没有太多的遗憾和牵挂。虽然从另一个方面来说，当今人们都有健康长寿、安享晚年的良好愿望，但对某个具体的病人来说，他自身终究是有一个“年龄越大越能坦然地面对疾病不良预后”的心理活动规律。如对疾病治疗过程可能造成的风险，老年病人一般比中年病人更具有心理准备。随着现代人们健康水平的普遍提高，老年病人也不再仅仅满足于多活几年，而显现出更加追求生活质量的趋势。如七、八十岁的老年病人中，主动要求接受手术等具有较大风险的疾病治疗方式，来解除他们的病痛的的人越来越多，从而促使以往固守的手术治疗的年龄禁区一次次被打破。这一方面说明，相当一些老年病人对疾病态度及健康观念发生了很大变化，他们渴望能够拥有更加健康愉快的晚年；另一方面，也说明老年病人在生命的自我价值观念上更加超脱，他们越来越认同“赖活不如好死”的哲理。

⑥ 病人心理活动的外显性与其年龄增长成反比。病人心理活动的外显性，就是病人对疾病的情绪反应。无论从个体情绪的稳定性、自控能力或是掩饰能力来看，都可以说明，

病人对疾病所产生心理活动的外显性，与其病人个体的年龄增长成反比。

年龄越小的病人，他们产生心理活动的外在表现就与其内心体验越相符。患儿通常总是用最直接的情绪表现形式，如以哭闹等来表达他们对病痛的主观体验。但若是同一年龄阶段的患儿，他们因疾病所致心理活动的具体表现方式，又会因患儿的个性特征而有所不同。性格外向的患儿，总是能比性格内向的患儿更直接地反映自己的内心体验。

随着个体社会化的发展和自我意识的不断成熟，个体开始学习如何适应社会，如何按照社会化的标准来规范自己的行为以后，逐渐形成了害羞、维护自身形象等自我保护的心理现象，学会了根据他人的评价来调节自己的行为等。能掩饰内心的真实情感，是个体心理发展到一定阶段的标志。从人们所公认的“孩子最真实”的不争事实中，也可以了解“年龄越小，情绪的掩饰性越差”这样一个心理活动发展的基本规律。但是，个体的情绪外显程度，还与病人的当时动机、个性特征、病人个体对疾病的承受能力等许多因素有关。在“病人心理活动的外显性与其年龄增长成反比”这个基本规律中，老年病人可有例外，一些老年病人因其自身已发生“退行性”变化，心理活动特点，会出现与稚童相类似的心理反应。

第二十章　心理学原理在工程领域中的应用

工程心理学是以人—机—环境系统为对象，研究系统中人的行为及其与机器和环境相互作用的特点的工业心理学分支。它的目的是使工程技术设计与人的身心特点相匹配，从而提高系统效率、保障人机安全，并使人在系统中能够有效而舒适地工作。

第一节　工程心理学概述

在生产劳动过程中，劳动者、工具、环境三方面是互相联系和相互制约的，三者组合成一个劳动所赖以实现的系统，称为人—机—环境系统。任何一个人—机—环境系统的效率高低，不仅依赖于人、机、环境三者各自的性能和特点，也取决于三者之间相互协调的程度。人—机—环境系统是多学科研究的问题。从事这方面工作的有心理学家、生理学家、人体测量学家、医生、工程师等。在不同的国家或来自不同学科的专家往往使用不同的名称。中国、美国和苏联等的心理学界多称“工程心理学”，美国还使用“人类工程学”、“人的因素工程学”等名称；西欧各国则普遍称“工效学”。不同学科的专家在研究内容上也各有侧重：工程心理学家强调研究系统中人的行为和身心功能特点，为系统设计提供有关人的数据；而工效学家或人的因素工程学家则侧重于研究把有关人的数据应用于系统设计。

让小朋友去使用大人的榔头，或让成人使用孩子用的榔头，其劳动功效都不可能高。一台由人操作的机器，它的性能指标可能很先进，但是如它与人的身心能力特点不相适应，那么，机器性能越先进，人就越驾驭不了，这不仅不能提高工作效率，还容易引发事故。系统中的人、机、环境都是自成系统的，它们都包含着这样或那样的子系统。人是一个高度复杂的系统，它由许多子系统组成。机器也是由不同的部分所组成的，复杂的机器包括着更多的子系统。

一、人机工作环境界面概述

在人—机—环境系统中，人、机、环境之间往往只是其中的某种子系统或子系统中的某些部件之间发生相互作用。这种直接发生相互作用的部分称为界面，也叫做接口，它在工作的适应和协调中起重要作用。

1．人—机—环境界面模型

系统中直接同人发生相互作用的界面表示：人—机—环境系统的组成包含人、硬件、软件和环境四部分；人是系统的主宰者，它处于系统的中心，硬件、软件和环境的设计与控制都要考虑人的因素，要服从人的要求。系统中包含着三类界面关系，第一类是直接与

人构成的界面，即人—硬件界面、人—软件界面、人—环境界面；第二类是硬件、软件、环境三者直接的界面，即硬件—软件界面、硬件—环境界面、软件—环境界面，该类界面关系间接地对人发生作用，例如，系统中的机器硬件运转时所产生的热量、发出的噪声或释放的气味都会成为工作环境的组成因素而对操作者发生影响；第三类界面是系统组成部分内部的界面关系，即硬件—硬件界面、软件—软件界面、环境—环境界面、人—人界面。工程心理学主要研究第一类界面，即人与硬件、软件、环境间的界面关系。

2．人—硬件界面

硬件是人在工作、生活、休息中所使用的一切有形的人造物体的总称。它们与使用者之间存在着这样或那样的界面关系。例如人的眼、手与机的显示器和控制器就是人机系统中的人—硬件界面。人机之间通过这种人—硬件界面进行信息交换。这种硬件界面必须设计得与人的身心特性相协调。例如显示器的特性必须设计成与人接受信息的各种感受器官的特点相适应，不然，人机之间不仅不能高效地进行信息交换，还容易发生错误，危害安全。

3．人—软件界面

操作机器，必须按照操作规程，使用各种工具必须懂得使用方法。程序、方法、规则、守则、手册和管理制度等，都是不同形式的软件。软件的重要性现在已为人们所认识。一台机器，仅有好的硬件而没有好的软件，很难高效地发挥效能。设计得不好的软件，不仅会降低工效，还容易导致事故。例如，人在执行惯例不同的操作规程时就容易产生错误。一种装置改型，若改型后的操作方法与改型前的操作不一致，就容易受到干扰而发生错误。因此软件设计也与硬件设计一样，有一个如何与使用者的特点相适应的问题。在设计人们所使用的软件界面时，应考虑到使用者的知识、经验、习惯、文化背景等各种因素。

4．人—环境界面

任何人机系统都处于一定的环境中，因此人机系统的功能不能不受环境因素的影响。人与机相比，人更容易受环境因素的影响。影响人机系统的环境因素可分为物理环境因素和社会环境因素两大类。社会环境因素包括家庭生活、同事关系、社会组织活动、工作制度、章程法规、社会习俗、国家政策等。物理环境因素包括个人工作空间和声、光、空气、温度、振动、压力、运动速度等。本书讨论的工作环境，主要限于物理环境因素。

在人机系统设计中对人—物理环境界面，主要有两种处理方式：一种是采取防御式界面，即采用防护器件或预防措施，以抵御有害物理环境因素的作用，例如用耳塞防噪声，戴头盔防撞击，戴风镜防气流吹袭，穿抗 G 服防过大的加速度负荷等。设计这类界面，主要是为了使操作者能适应人暂时无法控制的环境因素。另一种处理方式是改变或限制环境因素，使之适应人的要求，例如设计气密系统为人提供正常的气压和氧气，设计空调系统以控制工作环境的温度与湿度，采用消声、减振装置以改变噪声和振动环境等。

5．人—人界面

在人机系统中，操作者不仅与机器、环境发生相互作用，还与处于其他地位的人发生相互作用。例如飞机驾驶员，他的驾驶行为和驾驶效绩不仅依赖于飞机硬、软件及气象等因素，还依赖于乘务组中其他人员的活动，并且同地勤人员、地面指挥人员或空中交通调

度人员的工作协调配合的情形有密切关系。任何大型人机系统的运转都在很大程度上取决于人—人界面关系的协调程度。在人—机—环境界面关系中，人—人界面是最容易受系统内外因素影响的界面。动机、情绪、意志、性格等个性因素，以及上下、左右、内外各方面的人际关系和国家政策、群体组织、社会舆论等，都会对人的工作态度和积极性产生这样或那样的影响。因而，人—机—环境系统中的人，不能只把它看成是物质的人和生物学的人，还要看到它是社会的人。

6．工作环境界面

人机系统必定处在一定的环境中，人和机器对工作环境都有一定要求。机器对环境的要求随机器的性能而异。精度要求高的机器，对环境条件的要求也高。有的机器要在恒温、恒湿甚至在无尘的条件下装配和使用。人对工作环境条件也有要求，例如，人工作的最佳温度为 20℃左右，当环境温度超过体温或在 5℃以下时，人的操作效率就容易受到影响。因此在人机系统分析中必须包括对环境条件的分析，要分析所涉及的系统适宜在什么温度、湿度下工作，设计中的系统可能会受到外界环境多大的影响，应采取什么措施使系统内部的温度、湿度、振动、噪声、空气成分等因素保持在系统所要求的范围内等。

低效率必然低效益。任何人—机—环境系统都必须首先考虑工作效率。人机系统的效率不仅取决于人和机的效率，同时也依赖于人、机、环境三者的配合和协调。人际协调程度对工作效率的影响是显而易见的。以简单的手工劳动为例，使用一把铁锹或一把榔头的工作效率，不能简单地根据铁锹的大小或榔头重量作出估计，必须同时看铁锹和榔头的大小和重量同使用者的体力是否协调。一条装配线的运动速度必须与装配工人的操作速度相协调。装配线速度过慢，工人就会放慢工作节奏，不仅潜能得不到发挥，还会产生厌倦；但若装配线速度过快，工人操作跟不上，就会造成过度紧张，导致疲劳。只有装配线运动与工人操作在速度上配合得恰到好处，才能收到稳产高产的效果。

二、人机界面协调

任何相互连接的部件，只有互相协调才能连接牢固。例如，螺栓、螺母的螺纹相协调才能紧固。同样，人机系统只有当机器设计得与人的身心特点相协调，才能效率高，安全可靠。

1．人机协调主要内容

人机协调主要通过两方面的工作。一方面是通过选拔与训练，使操作人员能够与机器要求相适应。人们在知识、能力和其他身心特点上有很多差别，一人之所长可能为他人之所短。各种机具对人的要求也很不相同。对某种人机系统，有些人能协调得很好，而另一些人可能不易胜任。若能对各种人机系统的操作人员加以科学选拔，就可以减少培训时间。另一方面，由于人与机器相比，机器在构造和性能特点上可以有很大的变化，而人的身体结构和功能特点在很大程度上受生物遗传因素制约，具有较大的不变性，因此，人机协调不能仅依靠人对机器的适应，更要依靠把机器设计成符合人的特点来实现。

2．人机协调的特征

人机协调最重要的就是要使人和机器都做到扬长避短，各得其所。这就要求对人、机功能上的长短有所了解，即了解机器的功能优势和人的功能优势。若显示器和控制器设计得与人的感受器官和效应器官的特性不协调，就会超过操作者的能力限度，这样自然会降低系统的效率和可靠性。许多人机系统的事故都是由于显示器与控制器这两组人机接口协调得不好引起的。为使人机协调得好，在确定人机系统总体要求后，就要为显示器与控制器的设计进行人机协调试验。例如在比利时布鲁塞尔举行的第80届布鲁塞尔国际汽车博览会上，一家法国公司推出一款专供下肢瘫痪病人攀登台阶用的三轮摩托车就很容易操作。

3．人机协调中的原则

人机协调要符合以下原则：要选用最有利于发挥人的能力和提高人的操作可靠性的协调方式，不要为图便宜或为了容易设计而选用不利于发挥人的能力特性的协调方式。协调方式要有利于使整个系统能够达到最大的效率，但要避免对人提出能力所不及的要求；要使人操作起来方便、省力，避免选用在大部分工作时间内都要求人高度用力的协调方式；要求采用信息流程和信息加工过程自然的、使人容易学习的、差错少的协调方式，不要采用需要人做高度精密的、频繁的、简单重复或过于单调的、连续不停的、作长时间精确计算的协调方式；要使人感到自己的工作很有意义，不可把人安排为机器的辅助物，避免使人产生自己的工作是为机器服务的感受。

驾驶时的人机协调：研究人机协调，最需要处理的是人操纵机器时注意力的分配，研究注意力的心理学家最初关心的是认知资源和它们的局限性。人们仅拥有一定的心理能量致力于有限的工作。如果他们将一定比例的心理资源用于某一项工作，那么对于其他工作而言，资源相对就少了。工作越复杂越不熟悉，更多的心理资源将被分配到这个工作中以保证成功地执行它。

如新的驾驶员面对着一个复杂的工作：他/她必须学会操作许多机械装置，如汽油踏板、刹车、传动装置、离合器、灯光、远光灯、方向灯等；同时，在汽车运动时，驾驶员必须审视车前的事物（路、树、砖墙等），并且经常检查速度计和后视镜。由于一个驾驶员要关注如此之多的对象，要花费相当多的心理资源，以至很少的认知资源被留下来完成其他的认知工作——交谈，调收音机，从包装纸中拿出口香糖等。所以，这些相关装置的设计就很重要。

如果设计合理，驾驶员可以不费力地找到刹车板，学会如何去操纵汽车，审视前方的路，并且学会检查相关的仪器，甚至可在驾驶时做其他的各种事情——听收音机，打电话，计划工作日程，复述讲座内容等。

4．人机协调中人的因素

（1）人在人机系统中的作用

人是人机系统的操纵者。在设计人机系统时必须考虑人的因素，重视人的作用。但在不同的人机系统中，人的作用各有不同。下面对人在手控式、机控式和监控式三类人机系

统中的作用予以分析。

在手控式人机系统中，系统以人力为动力源，机器直接受人力驱动而工作。因而在手控式人机系统中，人的活动与作用主要是体力的，整个系统的效率直接取决于人对机具施力的大小。例如用锄挖地、用割草机割草、用手锯锯木、用手摇钻钻孔等都属手控式人机系统。

机控式人机系统靠电能或化学能作动力。在这种系统中主要依靠显示器了解机器的运转状态，通过开关、按钮等控制器操纵机器的活动，人的作用主要表现为通过显示器和控制器对机器的运转状态进行监测、调节和控制。如吊车工人操纵起重机、司机驾驶汽车、飞行员驾驶飞机等都是机控式人机系统的例子。这种系统对人的体力要求相对降低，而对心理功能的要求高，系统的效率和工作质量更多地取决于机器的性能特点与人的信息加工能力的协调。

在自动化人机系统中，机器本身是一个闭环系统，它能自动地实现包括信息接收、加工和执行等功能。人的作用主要表现为向机器输入工作程序和对机器的运转进行监视，只有在机器发生故障或需要机器改变工作程序时，才需要人进行干预。因此，自动化人机系统也称监控式人机系统。电站集中控制室、自动化生产车间、用自动驾驶仪操纵的飞机等都属自动化人机系统。在自动化人机系统中，人往往显得无事可做。例如核电站集中控制室的值班人员，在当班时间内很少需要做什么操作，故障处理更难得碰到，但人必须保持警惕，因为一旦发生故障而得不到及时处理，就会酿成重大的甚至是灾难性的事故。所以，在这类人机系统中，操作人员的责任很重，而操作负荷很低，出现所谓工作低负荷状态。人在工作负荷过高时，容易发生信号漏检或反映错乱而导致事故；而在低负荷状态下，则会由于得不到强化而引起注意松弛，容易漏检信号，一旦发生紧急情况，就会惊慌失措，作出错误反应而导致事故。

机器要先由人把它开动起来，即首先要接收到人（操作者）开动机器的信息，机器运转起来对工件进行加工，最后把加工了的工件送出机器，同时把加工结果的信息传给人。机器上的控制器就是接受人信息的装置，显示器是机器向人传送信息的装置。在较复杂的人机系统中，人对机器内部运转情况一般只能通过显示器了解到，人对机器的运转也只能通过控制器操纵它。也就是说，人与机器之间直接进行接触的部分是人的效应器官与机器的控制器和人的感觉器官与机器的显示器。他们是人机交互的地方，一般称为人机界面或人机接口。

人从接收反馈信息到作出调整被控对象状态的反应，要经历一系列动作过程。首先，人从显示器中所感知的不是被控对象本身，而是代表被控对象变化状态的符号、标记或图像，例如仪表可读盘面上移动的指针、操纵台上闪动的红绿灯光、计数器的读数、报警的声音、荧光屏上的图像等。显示器上所呈现的这些符号、标识、图像等，叫做“信息模型”。人感知到信息模型后，就要对它进行解析或译码，即在大脑中把它转化成被控对象状态的映像，这种映像叫做“观念模型”。人对机器进行控制或调整，是为了使它按照预期目标运转。大脑中以映像形式存在的预期目标，称为“目标模型”。这个目标模型是人衡量自己的控制活动是否达到满意程度的标准。

例如驾驶汽车，如果使汽车保持某种稳定的速度，他只要把汽车速度显示器上的指针指示值同预期的指示值进行比较，就可作出采取适当加速或减速的决策与反应。通过不断地调整，使指针位于预期的刻度位置时，车子就达到了预期的车速。

（2）人的因素

设计人机系统时，要对从事不同岗位或担任不同职务工作者的身心素质要求有所分析。一要从需要的角度分析系统中的各种从业人员必须具备什么样的身心素质；二要从可能性的角度分析在各种岗位条件下的人的身心素质所能发挥作用的限度。如对系统中工作人员的身心素质要求过高，人就难以胜任工作，人机系统的效率就会降低。对人员的身心素质要求，主要涉及以下四个方面：其一，体质因素，包括年龄、性别、身体尺寸、力量与耐力、体制水平、代谢需要等；其二，能力因素，包括智力水平、感知－运动协调性、反应灵活性、注意稳定性、记忆与决策能力等；其三，知识经验，包括读、写、算基本文化素养，专业知识、工作经验等；其四，个性因素，包括兴趣、动机、性格、工作责任心、道德品质等。

心理素质的作用：2007 年 8 月，山东的一家煤矿发生了溃水事故，在深井里工作的一个班组的 10 人被困。5 天过去了，就在人们以为这 10 个人都已命丧黄泉时，奇迹发生了，这 10 人全部幸免于难。一个星期后，矿方举办了记者招待会，想请记者宣传一下这些英雄。

在现场，有个记者发现了问题，一个班组 10 个人，这次获救的却是 11 个人，多的一个人是谁？

主持人介绍说：“他们不是一个班组的，他在地下 200 米处看运煤轨道车，其他人都工作在地下 700 米处的掘进面。”

主持人的话让记者摸不着头脑，他开始发问：“井下 200 米！这次溃水事故，水没淹到这个地方，他怎么没先逃出来，反而和地下 700 米的人在一起遇了险呢？”

记者的话使中年人的脸红了起来，他结结巴巴地说：“当时，我在轨道旁，看见一股水顺着运煤轨道从上边冲下来，巷道里的风还带着白色雾气，‘吼吼’地叫着，我想不好了，溃水了，得赶紧逃！我跑了两步，想想下面还有好多弟兄不知道呢！我就掉头一边往下跑，一边喊，溃水啦！快逃呀！最后和他们困在一起了。”

大家都明白了，就是他与水赛跑，才使大家得以生还。

“你不害怕吗？你没想过下去就上不来了吗？”记者问道。

“害怕，当然害怕了！那水声吓死人了，但我不能一个人逃了，那样我对不住自己的良心，我会难受一辈子的。”（赵倡文. 做人与处世，2007（12））

在设计人机系统时，必须根据工程建设的总目标和总要求对系统中的机器设备进行分析。例如，为实现人机系统建设的总目标，需要置备什么样的机器，各种机器需要多少数量，每种机器在性能上应有什么样的要求，这些机器应到哪里去采购，各种机器应安装在什么地方，为了充分发挥这些机器的作用需要配备多少操作人员、维护人员、管理人员，这些人员在身心素质上应达到什么要求等。为了使人能很好地操纵机器，对机器上的人机

界面装置即控制器与显示器也需要着重加以分析。譬如说，分析人机系统中哪些地方需要配置显示器与控制器，这些控制器与显示器应具有什么样的性能，不同的控制器与显示器安置在什么位置最有利于应用。若一个系统中需用较多的控制器和显示器，还要分析采用集中安置好还是分散安置好，如果采用集中安置，还要进一步分析他们的组合排列问题。对系统中人所使用的其他物件，如工具的安放、工作台、工作椅的设计，以至机器加工原材料的堆放、运送，加工成品的收集、安放等，都要具体分析。

三、心理学在工程领域中应用的历史

工程心理学起始于英国，发展于美国，其形成与发展的整个历史大致可分为三个阶段。

1. 经验人机工程学

20世纪初，美国学者泰罗（Taylor. F. W.）在传统管理方法的基础上，首创了新的管理方法和理论，并据此制定了一整套以提高工作效率为目的的操作方法，考虑了人使用的机器、工具、材料及作业环境的标准化问题。例如他曾经研究过铲子的最佳形状、重量，研究过如何减少由于动作不合理而引起的疲劳等。其后，随着生产规模的扩大和科学技术的进步，科学管理的内容不断充实丰富，其中动作时间研究、工作流程与工作方法分析、工具设计、装备布置等，都涉及人和机器、人和环境的关系问题，而且都与如何提高人的工作效率有关，其中有些原则至今对人机工程学研究仍有一定意义。因此，人们认为他的科学管理方法和理论是后来人机工程学发展的奠基石。

从泰罗的科学管理方法和理论的形成到第二次世界大战之前，称为经验人机工程学的发展阶段。这一阶段的主要研究内容是：研究每一职业的要求；利用测试来选择工人和安排工作；规划利用人力的最好方法；制定培训方案，使人力得到最有效的发挥；研究最优良的工作条件；研究最好的管理组织形式；研究工作动机，促进工人和管理者之间的通力合作。

在经验人机工程学发展阶段，研究者大都是心理学家，其中突出的代表是美国哈佛大学的心理学教授闵斯特泼格（Munsterberg H.），其代表作是《心理学与工业效率》。他提出了心理学对人在工作中的适应与提高效率的重要性。闵氏把心理学研究工作与泰罗的科学管理方法联系起来，对选择、培训人员与改善工作条件、减轻疲劳等问题曾做过大量的实际工作。由于当时该学科的研究偏重于心理学方面，因而在这一阶段大多称本学科为“应用实验心理学”。学科发展的主要特点是：机械设计的主要着眼点在于力学、电学、热力学等工程技术方面的原理设计上，在人机关系上是以选择和培训操作者为主，使人适应于机器。

经验人机工程学一直延续到第二次世界大战之前，当时，人们所从事的劳动在复杂程度和负荷量上都有了很大变化。因而改革工具、改善劳动条件和提高劳动效率成为最迫切的问题，从而使研究者对经验人机工程学所面临的问题进行科学的研究，并促使经验人机工程学进入科学人机工程学阶段。

2. 科学人机工程学

工程心理学发展的第二阶段是第二次世界大战期间。在这个阶段中，由于战争的需要，许多国家大力发展效能高、威力大的新式武器和装备。但由于片面注重新式武器和装备的功能研究，而忽视了其中“人的因素”，因而由于操作失误而导致失败的教训屡见不鲜。例如，由于战斗机中座舱及仪表位置设计不当，造成飞行员误读仪表和误用操纵器而导致意外事故；或由于操作复杂、不灵活和不符合人的生理尺寸而造成战斗机命中率低等现象经常发生。失败的教训引起决策者和设计者的高度重视。通过分析研究，逐步认识到，在人和武器的关系中，主要的限制因素不是武器而是人，并深深感到“人的因素”在设计中是不能忽视的一个重要条件；同时还认识到，要设计好一个高效能的装备，只有工程技术知识是不够的，还必须有生理学、心理学、人体测量学、生物力学等学科方面的知识。因此，在第二次世界大战期间，首先在军事领域中开展了与设计相关学科的综合研究与应用。例如，为了使所设计的武器能够符合战士的生理特点，武器设计工程师不得不请解剖学家、生理学家和心理学家为设计操纵合理的武器出谋献策，结果收到了良好的效果。军事领域中对“人的因素”的研究和应用，使科学人机工程学应运而生。

科学人机工程学一直延续到 20 世纪 50 年代末。在其发展的后一阶段，由于战争的结束，本学科的综合研究与应用逐渐从军事领域向非军事领域发展，并逐步应用军事领域中的研究成果来解决工业与工程设计中的问题，如飞机、汽车、机械设备、建筑设施以及生活用品等。人们还提出在设计工业机械设备时也应集中运用工程技术人员、医学家、心理学家等相关学科专家的共同智慧。因此，在这一发展阶段中，本学科的研究课题已超出了心理学的研究范畴，使许多生理学家、工程技术专家涉身到该学科中来共同研究，从而使本学科的名称也有所变化，大多称为“工程心理学”。本学科在这一阶段的发展特点是：重视工业与工程设计中“人的因素”，力求使机器适应于人。

3. 现代人机工程学

到了 20 世纪 60 年代，欧美各国进入了大规模的经济发展时期。在这一时期，由于科学技术的进步，人机工程学获得了更多的发展机会。例如，在宇航技术的研究中，提出了人在失重情况下如何操作，在超重情况下人的感觉如何等新问题。又如原子能的利用、电子计算机的应用以及各种自动装置的广泛使用，使人—机关系更趋复杂。同时，在科学领域中，由于控制论、信息论、系统论和人体科学等学科中新理论的建立，在本学科中应用“新三论”来进行人机系统的研究便应运而生。所有这一切，不仅给人机工程学提供了新的理论和新的实验场所，同时也给该学科的研究提出了新的要求和新的课题，从而促使人机工程学进入了系统的研究阶段。从 20 世纪 60 年代至今，可以称其为现代人机工程学的发展阶段。

4. 应用发展趋势

随着人机工程学所涉及的研究和应用领域的不断扩大，从事本学科研究的专家所涉及的专业和学科也就愈来愈多，主要有解剖学、生理学、心理学、工业卫生学、工业与工程设计、工作研究、建筑与照明工程、管理工程等专业领域。IEA 在其会刊中指出，现代人机工程学发展有三个特点：

（1）不同于传统人机工程学研究中着眼于选择和训练特定的人，使之适应工作要求；现代人机工程学着眼于机械装备的设计，使机器的操作不越出人类能力界限之外。

（2）与实际应用密切结合，通过严密计划设定的广泛实验性研究，尽可能利用所掌握的基本原理，进行具体的机械装备设计。

（3）力求使实验心理学、生理学、功能解剖学等学科的专家与物理学、数学、工程学方面的研究人员共同努力、密切合作。

现代发展的方向主要是：把人—机—环境系统作为一个统一的整体来研究，以创造最适合于人操作的机械设备和作业环境，使人—机—环境系统相协调，从而获得系统的最高综合效能。而且重视人体特性、人的感知特性、人的反应特性以及人在劳动中的心理特征等和工作中与机械设备、工具、作业场所以及各种用具和用品的设计相适应的课题，从而更有可能为使用者创造安全、舒适、健康、高效的工作条件。

四、研究工程心理学的重要意义

1．提高工作效率

人机协调工作，合理布置设计，都可以提高效率。比如工作场地的合理设计可以使生产制造过程或其他作业流程顺畅进行，既不引起作业阻塞，也不降低作业效率。将重要物件（零件、工具等）安置在个体可达范围内，可缩短每一作业动作的时间，提高工作效率，同时消除因身体的不必要移动所导致的身体疲劳。

如美国的 F-18 战斗机，它的驾驶杆上安装了武器选择开关和探测器开关，油门杆上安装了目标标示控制器。飞行员用武器选择开关可选择机炮或两种导弹，根据选定的武器，航空电子系统自动改变雷达作用距离、方位角、俯仰角以及脉冲重复频率等参数，并将平视仪、多功能显示仪和主监视仪转换到相应的显示格式。用目标标示控制器可在任意方向转动探测器的探头，并移动显示器上相应的标示符号。这个控制器也可用来选择雷达的工作状态、扫描、方位和距离比例尺等参数。显示器上还给出所选择的控制器控制位置的反馈信息。用这些计算机辅助分配功能的控制器，飞行员就能在作战飞行中既能手不离开驾驶杆和油门杆，保持飞行操纵，又能统一控制武器、探测器、显示器的工作状态和重要参数，从而使他容易地搜索、瞄准、跟踪和攻击目标。

2．创造健康舒适的工作环境

一个好的系统，不仅要求效率高、事故少，还要无害于操作人员的身心健康，并要尽可能使操作人员感到舒适、满意。操作人员的健康与舒适感与很多因素有关。劳动强度过大和负荷过重，噪声、照明、振动、温度等环境控制不当，机器设备的尺寸、性能与操作人员的身心特点不相协调，都不利于操作人员的身心健康。长期在这类条件下工作就会积劳成疾，引起职业病。一般说来，对人体产生机型危害的事故，容易引起人的重视；而对于那些对人体产生慢性危害的职业病，人们则容易放松警惕。制定各种工效学标准和劳动卫生标准对保障劳动者身心健康和预防职业病有重要作用。工程心理学关于人、机、环境关系的研究，可为制定工效学标准、安全标准、劳动卫生标准提供科学依据。例如世界各

国噪声标准一般定为 90dB 或 85dB。我国规定，新建企业的噪声标准为 85dB，旧企业不得超过 90dB。研究表明，噪声超过 85～90dB，对长时间暴露在噪声下的人的听力和心血管系统容易产生有害影响。

3．降低作业的危险，增强安全感

例如在工作环境里面，一般将显示器和控制器等物件按重要性等指标进行分类，将最重要的、需要准确和快速反应的物件布置在较近的部位，而将重要性不突出、使用频率不高的物件放置在较远的位置，甚至在达及范围之外。另外，将经常使用的物件布置在较有利的、可达及的范围内，可以大大降低肢体动作的幅度，减少活动量和能量消耗，有利于预防和减轻疲劳。安全与满意感原则是指工作场所的设计应充分考虑安全性，努力使工作场所对作业者产生的不利心理影响降至最低。例如，应将危险区域（如车道、飞轮、电源等）与正常作业区域隔开；设置扶栏和挡板以避免作业者或物品的意外跌落；保证应急出入口或通道的尺寸符合作业人员逃生的最低要求。另外，过分狭小的工作空间会使作业者产生压抑感和紧张感，从而导致不良心境，而过分开阔的工作空间不仅浪费资源，增加作业成本，而且会分散注意和诱发单调感。工作场所的布置兼顾作业者的这些心理需求，就会影响工作满意度和效率。

上海地铁落差 10 厘米导致多人摔伤： 2007 年 12 月 29 号，上海轨道交通三线两段同时开通，但其中新开通的 6 号线和 8 号线站台与列车间有 10cm 的落差，4 天里已经有 7 名乘客因此受伤。原来，在设计的时候，站台与车厢地板的落差明显超过了 10cm，有专家表示，问题的关键在于设计施工时，没有根据车辆的高度来建造相匹配的站台。结果让人不容易注意到列车和站台的落差特别大，所以人就易于滑下去，两条腿就在车厢和站台的缝里卡进去。据统计，4 天里被绊脚的人更是不计其数。

4．增加工作满意度和工作动机水平

合理设计工作空间不仅能提高作业效率，而且可创造适宜的作业环境和工作气氛，从而增强作业者的工作满意感和工作动机。有时即使非常简单的工作空间布置也能获得非常好的效果。例如，在一家家具厂，起初由于工作台位置布置不合理，磨砂工必须背向窗户，在自己背影下工作，同事之间的交流比较困难，因此工作变得枯燥无味，工作的主观疲劳感也十分强烈。后来经过调查研究，工厂改变了工作场所的布置，将工作台的方位旋转 90°，结果不仅使工人的工作满意感显著提高，而且工作效率也大幅上升。

5．符合人的习惯及社会文化理念

人们在长期的生活中形成这样或那样的观念与习惯。图形标志若与已有观念或习惯一致，就容易行得通，若同习惯与已有观念矛盾，推行起来就会费事费力，不易被采用和遵守。因此设计一种新的标志，先要了解标志使用者群体的文化传统和习俗。商标、服务性行标等类标志的设计更要注意这一点。有的国家或民族，有这样或那样的禁忌图案、禁忌颜色或禁忌数目字，例如非洲禁用黑熊、美国禁用大象、印度禁用佛像、法国禁用核桃、意大利禁用菊花等作为标志。非洲很多国家忌用黑色，而多哥、乍得、尼日利亚、贝宁等

国家却忌用红色，德国人也不喜欢使用红色。因此，向这些国家、地区、民族推销的商品就要避免采用他们禁忌的图案、颜色作为标志。

第二节　人、机器、环境协调

人机系统工作效能的高低取决于设计，也就是要在整体上使“机”与人体相适应。人机配合成功的基本原因是两者都有自己的特点，在系统中可以互补彼此的不足，如机器功率大、速度快、不会疲劳等，而人具有智慧、多方面的才能和很强的适应能力。如果注意在分工中取长补短，则两者的结合就会卓有成效。显然，系统基本设计问题是人与机器之间的分工以及人与机器之间如何有效地交流信息等问题。

一、设计的原则

无论是简单的、复杂的，还是广义的人—机—环境系统，都是一个复杂的巨系统。这是因为人体本身是一个巨系统，机器（或计算机）也是巨系统，再加上各种环境因素的作用和影响，因而形成人—机—环境系统这个复杂巨系统。实践证明，对任何一个系统来说，系统的总体性能不仅取决于各组成要素的单独性能，更重要的是取决于各要素的关联形式，也即信息的传递、加工和控制方式。因此，要实现人、机、环境的最优组合，其难度是相当大的。对任何一个人—机—环境系统来说，都应满足“安全、高效、经济”综合效能。

1．安全性原则

所谓“安全”，是指不出现对人体的生理危害或伤害，并可避免严重事故（如飞机失事）的发生。显然，在任何一种人—机—环境系统中，作为工作主体的人可以说是最灵活的，他能根据不同任务要求来完成各种作业。然而，它在系统中也是最脆弱的，尤其在各种特殊环境下，这种矛盾更为突出。因此，在考虑系统总体性能时，把“安全”放在第一位是理所当然的，这也是人—机—环境系统与其他工程系统的显著差异之处。为了确保安全，不仅要研究产生不安全的因素及采取预防措施，而且要探索不安全的潜在危险，力争把事故消灭在萌芽状态。

在人—机—环境系统中，一些恶劣的特殊环境（如温度、噪声、低压、缺氧、辐射……）会给人的生命带来危害，所以应采取防护措施。这点已为人们所共知，而且容易被人们所注意，这里不再赘述。但是，由于人的操作错误（或称人的失误）造成系统的功能失灵，甚至危及人的生命安全，往往不被人们所认识，或者没有引起足够的重视。实践表明，随着科学技术的蓬勃发展，人所操作的各种机器日趋复杂和精密，对操作机器的人的要求也越来越高，不仅要求操作者准确、熟练地操作机器，而且要求他们能准确、熟练地分析、判断，具有对复杂情况迅速作出反应的能力。然而，人的能力是有限的。如果先进的机器对人的操作要求过高，超出人的能力范围，就容易发生操作错误。这不仅使系统性能得不到发挥，而且可能使整个系统失灵或发生重大事故。因此，如何从总体设计上尽量减少系

统的不安全性，是确保系统安全的关键。为此，必须从以下方面进行努力：应根据人、机的各自特点，合理分配人、机功能，尽量减轻对人操作复杂程度的要求，为人的有效工作创造有利条件，以防止操作错误的发生。加强对人的选拔、训练和责任心教育，并合理安排生活作息制度，每天都要保证充分的睡眠和休息，使人处于最佳工作状态。为了防止人的操作错误，机器的设计也要采取防错措施。对于一些重要部位，要用红色标记和保险扣住，平时不易碰到它们。创造有利的工作环境，防止人的操作错误。例如，为了确保飞行员有良好的视觉环境，飞机上就要为飞行员配有不失真、不畸变、透明度好的舷舱玻璃；又如，噪声的污染不仅引起人的听觉错误，而且使人心烦意乱，容易造成操作错误，所以必须降低环境噪声等。

2．高效性原则

建立人—机—环境系统的目的，并不单纯是为了安全，更重要的是使整个系统能高效率地进行工作。所谓“高效”，是使系统的工作效率最高。这是对系统提出的最根本要求，否则就失去了一个系统存在的意义。尤其在科学技术蓬勃发展的今天，人—机—环境系统变得愈来愈复杂，对整个系统的要求也愈来愈高，因而对高效性的要求也更高了。

人们设计和建立人—机—环境系统的目的，是为了使整个系统的工作性能最优化。这里所指的最优化有两个含义：一是系统的工作效果要佳，二是人的工作负荷要适度。所谓工作效果，是指工作速度、运行精度及运行可靠性等；所谓工作负荷，是指人完成任务所承受的工作负担和工作压力，以及人所付出的努力或注意力大小，如操作轻松或操作紧张，是否易于疲劳等。以前，人们只是为各种机器的工程质量提出了种种衡量标准，但却忽视了对人的工作负荷进行评定，这样往往对系统工作效率的综合评价造成很大影响。为了弥补这种不足，应将系统的工作效率定义为系统工作效果和人的工作负荷的函数，亦即：

系统工作效率=f（工作效果，工作负荷）

为了提高系统工作效率，具体要根据人、机的各自特点，合理分配人、机功能，这对系统效率的提高影响极大，应从以下几个方面着手：

其一，人—机界面的合理设计。所谓人—机界面设计，一般是指显示器、控制器的选择，以及显示和控制器之间的协调，这是人、机信息交换的重要部分。显示器是将机器的信息呈现给人，使人充分了解机器的工作现状；控制器是将人的信息传递给机器，实现人的操作意图。因此，人—机界面的合理设计是提高系统工作效率的重要措施。值得指出的是，在进行人—机界面设计时，除了单独保证显示器和控制器本身的最佳性能外，还必须十分重视显示与控制之间的协调，如显示与控制之间运动方向的协调、灵敏度的适当配合、杆力大小的选择等，这些也将对系统工作效率产生较大的影响。

其二，通过选拔和训练，提高人的工作能力，这对系统工作效率的提高影响极大。实践证明，有时工程上可能要付出很大代价才使系统性能提高百分之几。而更换一个好的操作人员或尽量挖掘人的潜力，也许可将性能提高百分之十几，甚至更多。

其三，在设计机器时，应尽量改善它的可操作性，使其符合人的要求。除此之外，还应在控制回路中增加校正网络，以改善机器的可操作性。

其四，确定适当的环境条件。人—机—环境系统与以往相邻学科的最大区别之一，就

是将环境作为系统的一个环节。只有这样，才能从系统的总体高度对环境条件进行全面规划，克服环境因素对系统的不利影响。这些环境因素有的可以消除，有的可以防护，有的可减至最低限度，有的可获取环境因素综合影响的最佳值，使系统处于最佳工作状态，从而大大提高系统的工作效率。这就从根本上杜绝了那种先出产品、后治环境，头痛医头、脚痛医脚的被动局面。

3．经济性原则

所谓“经济”，就是在满足系统技术要求的前提下，尽可能使投资最少，也即保证系统整体的经济性最佳。一般说来，系统的经济性能包括三个方面：生产费用，运行、管理与维护费用，训练费用。

人—机—环境系统是一个复杂巨系统，建立这种巨系统，一般都需要大量的经费投资，而一旦系统建成后，又可获得一定的效能。如果把费用和效能都折合成货币形式来比较，并定义为效能/费用比值，那么对任何系统来说，效能/费用比值应愈大愈好。

为了降低整个系统的生产费用，也必须在人、机、环境三要素的最优组合上下功夫。例如，在确定机器的性能指标时，决不要忽视人的生理、心理特点。如果只是一味追求提高机器性能，而不考虑人的局限性，其结果只能是投资很大，收益甚微，使效能/费用比大大下降。再如，正确处理整体与局部的关系，往往也能在一定程度上降低生产费用。

为了降低运行、管理和维护费用，机器的设计应尽量标准化、模块化、积木化和通用化。

训练费用与系统的复杂程度有关。系统愈复杂，人学会使用的时间就会愈长，这必然造成训练费用增加。为了降低训练费用，为人—机—环境系统配备相应的训练设备（或称训练模拟器）是十分重要的。

所以，从安全、高效、经济三个方面对系统进行研究，能比较全面衡量一个人—机—环境系统的优劣。这正是总体分析应该达到的目标。

系统的总体性能不仅取决于各组成要素的单独性能，更重要的是取决于各要素的关联形式，也即信息的传递、加工和控制方式。人—机—环境系统工程的最大特色在于：它在认真研究人、机、环境三个要素本身性能的基础上，不单纯着眼于个别要素的优良与否，而是科学地利用三个要素之间的有机联系，从而大大提高全系统的整体性能。因此，为了满足人—机—环境系统的总体性能，要对人、机、环境选择最优结构方案，并制定共同的性能准则，甚至要对标准进行研究。

由此可见，总体分析的任务基本上可概括为两个方面：（1）分析人、机、环境的各自特性及其对“安全、高效、经济”综合效能的影响；（2）针对上述影响，确定人、机、环境的各自功能及相互关系，并采取相应的实施措施。

上海地铁 1 号线的设计特点

上海地铁 1 号线的设计充分考虑到了效率、安全、经济的特点，具体体现在以下几点的设计上：

三级台阶的作用：上海地处华东，地势平均高出海平面，一到夏天，雨水经常会使一些建筑物受困。设计师就注意到了这一细节，所以在地铁 1 号线的每一个室外出口都设计

了三级台阶，要进入地铁口，必须踏上三级台阶，然后再往下进入地铁站。就是这三级台阶，在下雨天可以阻挡雨水倒灌，从而减轻地铁的防洪压力。地铁 2 号线相对于 1 号线就因为缺了这几级台阶，曾在大雨天被淹，造成巨大的经济损失。

出口转弯：出口转弯是德国设计师根据地形、地势，在每一个地铁出口处都设计了一个转弯，这样做省下了不少电，每天又省下了不少运营成本。

一条装饰线：每个坐过地铁的人都知道，当你距离轨道太近的时候，机车一来，你就会有一种危险感。北京、广州地铁都发生过乘客掉下站台的危险事件。设计师们在设计上体现着“以人为本”的思想，他们把靠近站台约 50cm 内铺上金属装饰，又用黑色大理石嵌了一条边，这样，当乘客走近站台边时，就会有了警惕，停在安全线以内。

不同的站台宽度：许多人在进入上海地铁的时候，都体会到两条地铁舒适度的巨大差异。1 号线的站台设计宽阔，上下车都很方便，而当你转入 2 号线后，就感到窄窄的让人难受，尤其是遇到上下班高峰期。

不可缺少的站台门：设计 1 号线时，为了让乘客免于掉下站台，也为了节省站台的热量，每处都设计了相应的站台门，车来打开，车走关上。

从以上分析不难看出，只要从系统的总体高度出发，并根据人、机、环境三者的特性及相互关系，安排好人—机—环境系统的结构和布局，就能确保系统“安全、高效、经济”这一综合效能的实现。

总之，为改善人—机—环境系统的总体性能，应该对系统中的三个基本要素（人、机、环境）作如下选择：

（1）考虑人的因素。操作者应该适应机器的要求，即应对系统中的操作者进行选拔和训练。如对操作者进行选拔，系统总体性能大约能改善 60%。

（2）考虑机器的因素。机器的设计应该符合人的要求，即应选择最优的机器动力学，以使操作者容易对它进行操作。当机器动力学改变时，系统总体性能大约可变化 2 倍。

（3）考虑环境的因素。人和机器应工作在适当环境中，即应选择最优的工作环境。通过选择合适的噪声环境，系统总体性能大约能改善 18%。

二、工作场所和信息传递装置的设计

工作场所设计得合理与否，将对人的工作效率产生直接的影响。工作场所设计一般包括：工作空间设计、座位设计、工作台或操纵台设计以及作业场所的总体布置等。这些设计的目的是保证物质环境适合于人体的特点，使人以无害于健康的姿势从事劳动，既能高效地完成工作，又感到舒适和不致过早产生疲劳。

工作空间的设计需要遵循一些基本的原则，如净空要求、可达性要求、维修要求、可调性要求和可视性要求等。

在一些发电厂和化工厂，显示器的安装位置非常高，以至操作者必须站在凳子上或阶梯上才能清楚读出仪表显示的数值。又例如，美国海军的一些喷气式飞机，其坐舱内 10%

的控制器即使对身材最高的飞行员来说也无法触及，而更严重的是，70%的应急控制器被安置在矮个飞行员所能达及的范围外。这些都是工作空间设计不合理导致的结果。

合理设计工作空间，对于增加生产活动的有序性和效率、降低作业的危险性、提高作业者的工作满意感和工作动机以及最大限度地利用空间资源等均具有重要意义。

人与机器以及环境之间的信息交流分为两个方面：显示器向人传递信息，控制器则接受人发出的信息。显示器研究包括视觉显示器、听觉显示器以及触觉显示器等各种类型显示器的设计，同时还要研究显示器的布置和组合等问题。控制器设计则要研究各种操纵装置的形状、大小、位置以及作用力等在人体解剖学、生物力学和心理学方面的问题，在设计时，还需考虑人的定向动作和习惯动作等。

在环境控制与安全保护设计方面主要考虑所从事的工作在短期内有效地完成，而同时也应考虑在长期内不存在对健康有害的影响，并使事故危险性缩小到最低限度。从环境控制方面应保证照明、微小气候、噪声和振动等常见作业环境条件适合操作人员的要求。保护操作者免遭“因作业而引起的病痛、疾患、伤害或伤亡”也是设计者的基本任务。因而在设计阶段，安全防护装置就视为机械的一部分，应将防护装置直接接入机器内。此外，还应考虑在使用前操作者的安全培训，研究在使用中操作者的个体防护等。

近期国内外研究的主要方面有：（1）工作负荷研究，包括体力活动、智力活动、工作紧张等因素引起的生理负荷和心理负荷；（2）工作场地、工作空间、工具装备的人机工程学研究；（3）信息显示的人机工程学问题，特别是计算机终端显示中人的因素研究；（4）计算机设计与使用的人机工程学研究；（5）安全管理的人机工程学研究；（6）工作成效的测量与评定；（7）机器人设计的智能模拟等；（8）工作环境研究，包括高空、深水、地下、加速、高温、低温和辐射等异常工作环境条件下的生理效应，以及一般工作与生活环境中振动、噪声、空气、照明等因素的人机工程学研究。

三、设计的主要内容

运用心理学基本知识于工程领域，要考虑到工作者，工作环境，机器等因素，达到比较好的协调。尤其在环境和工作机器的设计中，要注意许多复杂的内容。比如机器和环境中的图形标志必须清晰、醒目，使人容易觉察和识别；灯光信号有多种显示方式，例如可以用不同颜色的灯光表示不同信号，也可用灯光照亮的图形、文字，或用不同频率的闪光，或用不同构形的灯光表示不同的信号；考虑机械表盘大小对判读仪表的影响；指针颜色应根据表盘的颜色进行设计，要使两者构成明显的对比；警觉信号要考虑信号的可辨性等。

下面以颜色为例，说明颜色的心理作用及其运用。

1. 色彩

由于人们长期生活在一个色彩缤纷的世界，获得了大量有关色彩的感受，并给不同色彩赋予不同的情感。因此，颜色能使观察者产生各种感情，并随观察者自身的主观条件（年龄、性别、爱好、文化艺术修养……）的不同而不同，其中固然有不少个人的因素，但共同的社会条件和生活环境也必然使其具有一般的共性。

（1）色彩的作用研究

彩色显示有鲜明醒目、颜色变化多、编码方便等优点。彩色 CRT 显示的视觉效果主要取决于颜色间的配合。某种颜色当它与颜色 A 配合使用时可能取得良好的视觉效果，而与颜色 B 配合使用时效果可能很差。例如黄色字符在白色背景上的视觉效果不及在黑色背景上，紫色字符则在白色背景上的视觉效果比在黑色背景上来得好，而绿色字符则在黑色或白色背景上都能取得良好的视觉效果。因此对颜色显示的优劣只能做相对比较而不能做绝对评价。任何颜色显示的效果，都取决于它是在什么场合使用，同它一起使用的是什么颜色，以及用什么颜色作它的背景色等因素。朱祖祥等曾对 CRT 黑色和白色背景上的红、紫红、黄、绿、蓝、白（黑）6 种颜色字符的视觉搜索作业从搜索速度、视觉疲劳、主观评价三方面进行比较，从搜索速度看，绿色字符最快，其次为白色字符，蓝色和黄色字符又次之，红色与紫红色字符最慢。从眼肌调节时间变化率看，眼肌疲劳程度从小到大的顺序为绿色最小，其次为蓝色，黄、白色又次之，红色与紫红色的疲劳程度最大。从字符色舒适感、字符清晰度、眼睛酸胀感和疲劳感等主观评价结果看，绿色最好，其次为蓝、白、黄色，最差的是红色和紫红色。三项指标比较一致的结果是绿色最优，红色、紫红色最差。

（2）色彩感情的心理作用

色彩感情主要表现在六个方面：① 色彩的冷暖感。色彩本身没有冷暖的性质，但由于人们从自然现象中得到了不同启迪和联想，便对色彩产生了“冷”与“暖”的感觉。如对红、橙、黄系列的颜色感觉温暖，称它们为暖色；对蓝、绿、蓝紫系列的颜色感觉寒冷，称它们为冷色。② 色彩的重量感。色彩的重量感主要取决于颜色的明度。明度高的色（浅色）显得轻，明度低的色（深色）则感觉重。色视觉可传达设计中利用色彩的轻重感，以此满足视觉平衡与稳定的需要，也可以满足表现性格的需要，如轻飘、庄重等。③ 色彩的尺度感。色彩在人的色视过程中，明度高的色和暖色有扩散作用，使物体轮廓给人以胀大的感觉；而明度低的色和冷色有内聚作用，使物体轮廓给人以缩小的感觉。这种色彩轮廓胀缩的感觉是通过色彩的对比作用显示出来的。④ 色彩的距离感。不同的颜色在不同背景的对比作用下，可使人对色彩的感觉产生距离上的变化，造成人对物体有进、退、凸、凹、远、近等不同的感受。一般情况下，高明度和暖色系的颜色具有前进、凸出、接近的感觉；而明度低的和冷色系的颜色有后退、凹进、远离的感觉。但是，这种关系不是绝对的，而是随其背景的变化而变化的。一般主体色与背景色明度对比大的有进的感觉，反之则有退的感觉；主体色与背景色相近的有退的感觉，反之则有进的感觉。⑤ 色彩的软硬感。物体的质地是通过表面的色彩和表面的组织构造来表现的。因此，色彩与物体质地表现的软硬密切相关，有的色给人以柔软感，有的色给人以坚固感。色彩的软硬感取决于色彩的明度和纯度，明色感软，暗色感硬；中等纯度的色感软，高纯度或低纯度色感硬；黑与白是坚固色，灰色是柔软色。⑥ 色彩的情绪感。色彩不仅会使人产生冷暖、轻重、距离、尺度等物理感受，而且能引起人情绪的变化。悦目的色彩，对神经系统会产生良好的刺激，使人保持朝气蓬勃的精神状态；反之，杂乱而刺目的色彩，会损伤人的健康和正常的心理情绪。不同的颜色对人体产生的影响不同，因此，在色视觉传达设计中，要合理地应用色彩的情绪感觉，造成适应人的情绪要求的色彩气氛。

2. 色光的运用

色光具有投射距离远和简单方便醒目等特点，因此交通、铁路、航空等系统常用不同颜色的灯光表示各种信号。以灯光颜色作信号时，需要满足以下要求。

第一，光色鲜明、防止信号混淆。

以灯光颜色表示信号时，必须使选用的灯光颜色不会与环境中的其他灯光发生混淆，也要防止不同信号灯之间发生混淆。因此，信号灯一般要采用相互之间不易混淆的颜色。信号灯的颜色还应保有较高的饱和度（浓度），因为饱和度高的颜色比饱和度低的颜色更鲜明醒目、容易分辨，并且有较好的抗背景干扰作用。穿透烟雾性能和显示距离要求也是选用灯光信号颜色时需要考虑的因素。

第二，信号与颜色逐一对应、防止一色多义或多色一义。

当一个人机系统或同一场合中有多处是用色灯信号时，同一种颜色灯光只能表示一种信号。切忌让同一种灯光颜色代表意义不同的信号。不然，容易发生混乱。譬如说交通信号，用红灯表示禁止通行，绿灯表示通行，使用全国统一的信号，任何人都得遵守。

第三，颜色信号含义要与习惯兼容。

若人们在日常生活中，某些颜色已有惯用的含义，用于信号时应尽可能与其习惯用意或已有观念相一致。例如在人们的日常生活中一般都把绿色与正常、安全等状态联系在一起，因此若用绿色灯光作为表示机器运行正常或表示道路可以通行的信号就很容易被接受。反之，若用绿灯表示危险告警信号，就违背人们已形成的观念，容易发生误认。由于信号的颜色对安全具有特别重要的意义，因此许多国家、国际组织或行业对颜色信号灯的使用都有统一的规定。例如，我国公路交通规定用红灯作为禁止通行信号、绿灯作为通行信号；铁路运输则规定以红灯表示禁行、绿灯表示开通、黄灯示意减速。

第三节　安全事故与失误心理分析

一、事故与失误简介

任何人—机—环境系统的设计都必须重视安全问题。一台机器性能很好、运转速度很快，但在使用过程却容易在多种因素作用中产生事故，这样的事例从未中断过。近年来，在美国石油化工企业中大量发生火灾爆炸事故，造成大量的人员伤亡和数十亿美元的损失。由于石油化工生产过程具有易燃、易爆、高温、高压、有毒、有害的特点，使得石化工业比其他加工工业更具有发生火灾、爆炸等灾难性事故的危险。

为了忘却的事故回放：根据最新的统计分析，1987 年 10 月在得克萨斯州得克萨斯市的马拉松炼油厂发生硫化氢泄漏事故，造成数千人被紧急疏散或送进医院，美国石化工业从此步入了历史上死亡事故最多的一个时代。事故恶性循环的顶峰是 1989 年 10 月 23 日菲

利浦 66 公司在得克萨斯州的帕萨迪纳化工厂聚乙烯装置发生爆炸，这是美国二战后工业界最大的事故，这起爆炸的力量相当于 10 吨 TNT 炸药，在休斯敦测得的震波为里氏 3.5～4.0 级，死亡 23 人，受伤 232 人。

2004 年 3 月 1 日 23 时 20 分，我国某市一煤矿发生特大瓦斯爆炸事故，造成 28 人死亡。经调查，认定该起事故是一起责任事故。事故的直接原因是，电网停电和备用发电机故障，使得一运输巷回风口处于无风状态，造成瓦斯积聚。电网来电后，未及时开启风扇，同时未按规程检查和排放瓦斯，便启动煤溜进行作业，溜子开关隔爆外壳失爆，内部保险管用裸铜丝代替保险丝，送电时产生电弧，引起瓦斯爆炸，又引发煤尘参与爆炸。

有些事故是由于客观的不可避免的原因造成的，但大部分事故都与人的因素有关。例如管理混乱、操作人员安全观念淡薄、违反操作规程、情绪波动、机具的设计和环境因素的控制不符合操作人员的身心特点、心理负荷过重、疲劳等，都可能成为引发事故的原因。众所周知，1979 年美国三厘岛核电站事故，1986 年苏联切尔诺贝利核电站事故，1988 年美舰文森斯号在海湾海域导弹误击伊朗 A—300 大型客机事故等，都是由于人为原因引起的。在复杂的人机系统中，操作人员要面对成百上千的信息显示装置和控制装置，例如现代战斗机的驾驶舱内就安装有五百多个显示器和控制器。在空中交战、特技飞行和进场着陆等情况下，信息显示变化多端，要求驾驶员在很短时间内根据机舱内外不断变化的情况及时进行决策，并迅速作出反应。有时一分钟内计时员要观看仪表和做主操纵动作几十次，注视每个仪表时间往往不到一秒钟，眼睛无暇注视控制器操纵，在这种情形下，若显示器与控制器的设计同人的认知特点或运动反映特点不相适应，就容易发生误判或误操作而导致事故。飞行高度标的演变就是一个很好的例子。早期的飞行高度标的显示方式同三指针手表差不多。长针、中长针、短针分别指示限值十米、百米和千米的高度。实践证明，这种指示方式效果不好，在紧张飞行过程中，驾驶员容易混淆三种指示读数，引起高度误判。后来采用了开窗式数字显示与指针相结合的显示方式，这类事故明显减少。三厘岛核电站事故证明，若信息显示与控制系统的设计违反人机合理协调的原则，那么即使是高度自动化的大型人机系统，仍有可能发生灾难性的事故。

心理干预在事故中也发挥了重要的作用，在国外已经普遍运用，而在我国刚开始起步。例如，在中国北方航空公司 2002 年发生“5 • 7”空难后，北京大学精神卫生专家马宏、汪向东等很快赶到大连，和大连心理医生迅速深入到遇难者家属中，帮助他们减轻心理痛苦，积极开始新的生活。事故后干预越及时，他们心理创伤恢复得越快，留下创伤应激障碍的比例越小。心理支持对于遇难者家属的意义十分重大。

二、事故的原因分析

引起事故的因素很多，具体如表 20-1 所示。

表 20-1 诱发和影响事故的因素

因素范畴	诱发和影响因素
操作者特性	年龄、性别、个性
	能力、经验、事故倾向性
	动机、觉醒水平
	药物成瘾、酗酒
工作特征	生理工作负荷、心理工作负荷、应激
	工作—休息周期、轮班、疲劳
	工作速度、工作程序
	危险
设备/工具特征	控制与显示
	电气、机械、热、压力危险
	有毒物质
	爆炸
	其他系统成分故障
物理环境特征	照明、噪声、震动、温度、湿度
	空气污染
	火、水、辐射危险
	坠落
社会环境特征	管理制度
	社会规范、道德
	训练
	激励

1．应激、疲劳、酗酒和个性

应激和疲劳与事故密切相关。除工作应激和疲劳原因外，与工作无关的应激事件也是诱发事故的重要原因。研究发现，生活应激源，如某位亲属的故去、离婚、受领导批评或与同事闹矛盾等，都能使操作绩效显著下降。

对个体进行有关应激处理程序的训练可在很大程度上缓解应激的不利效应。有效的应激训练应从两个方面着手：第一，对个体进行深入（甚至是过度）的训练，使他们能在紧急状态下快速实施由长期记忆支持的适当的“优势”行为（或策略）；第二，对个体进行应激处理程序的一般训练，这种训练应集中在指导原则（如除非绝对必需，应禁止立即反应的行为倾向）和技术（如通过控制呼吸将唤醒水平降低到一个比较适当的水平上）两个方面。

酗酒、疲劳是影响事故的重要的非工作因素。现场事故调查表明，酗酒与损伤率、离职和工伤补偿均存在明显的相关。美国睡眠协会的调查显示，美国每年45%的车祸以及55%的工伤事故都是由于睡眠疾病造成的；同时它也是导致每年20～40万起交通事故的罪魁祸首，其中一半交通事故是致死性的。为此，美国已有法律规定，长途汽车司机和飞机驾驶

员必须在睡眠检测正常后，方可领取驾驶证。

用工作不满意、滥用药物、酗酒和抑郁等来预测高危险工作情境的事故率，与时间情境中发现的某些事物相符。例如，很多研究发现，一部分人似乎比另一部分人更易发生事故，即大多数事故往往发生在一小部分人身上。这些容易发生事故的人称为“事故倾向者”。

2．设备和工具因素

工作空间中的危险大多发生在操作者所使用的设备或工具上，因此工作情境中的安全分析主要集中在设备本身的危险性方面。另外，危险也可能是设备与环境条件共同作用的结果。某些问题的发生（如压力、有毒物质、热）既可能属于设备的因素，也可能属于环境的因素，具体视作业情境而定。装备防护装置是减少机械危险的最常用方法。但是，使用防护装置有时会影响现场操作者的作业和身体舒适性。因此，一些安全意识淡薄的操作者有时会将防护装置弃置不用，一些有效的防护装置因而起不到应有的作用。

防止高压危险的措施包括使用安全阀门、在开展维修活动前对容器减压、在容器上标注内含物质（或贴上警告标记）以及着防护服等。

3．物理环境

除照明、噪声、振动、温度和湿度等物理环境条件外，火的危险和辐射危险也是影响事故和安全的重要因素。有些环境有辐射危害，辐射对身体危害的严重性取决于辐射类型（X 射线、Y 射线、热能中子等）、辐射强度和暴露时间等。

辐射产生的生物效应既可能源于短期的高强度暴露，也可能源于低强度的长期暴露。因为身体具有自我修复的能力，所以慢性的低水平暴露一般比急性的高水平暴露安全。但是，当慢性暴露的强度提高时，人体将显露出诸如患癌症等长期损害。在中等暴露强度（100 雷姆）下，人体会感到恶心，同时骨髓、脾脏和淋巴组织等器官受到一些伤害。

4．社会环境

不少因素对事故的发生有间接影响。人的行为总是在一定的社会背景中产生的，或者说，社会环境对操作者的行为有极其重要的影响，因此仅仅在设备和物理环境层次上控制危险是不够的。

管理、社会规范、道德、训练和激励是社会环境中对预防事故有重要作用的因素，这些因素会影响操作者采用安全方法进行工作的可能性。例如，管理部门可以通过实施激励程序鼓励操作者采用安全行为。与事故有关的信息和反馈也能降低不安全行为的发生率。训练能让操作者学习与危险有关的知识，如什么样的行为是安全的和恰当的，不安全的行为将产生什么样的后果等，它不仅能起到提高操作者识别危险的能力，而且能增强其安全意识。人类行为易受社会规范的约束，每个人的行为方式往往倾向于与其所处环境中其他操作者的行为模式一致，而不管这些模式是否安全。例如，假如在一个建筑工地中没有任何人戴安全帽，则很难想象一个新来的工人会带上安全帽。社会环境的作用往往使很多设备、工具或物理环境方面的安全措施形同虚设，起不到安全保护的作用。

一起重大交通事故背后的“经济因素”：2008 年 1 月 14 日，由于大雾，京沈高速路上 60 多辆车相撞，造成两人死亡，29 人不同程度受伤。对于司机们“这么低的能见度，

为什么直到撞了60多辆车、死了两人，才想起来封道”的质疑，辽宁省公安厅交通安全管理局指挥中心一值班人员说：“京沈高速的流量很大，我们在考虑安全因素的同时，也要考虑经济因素！”“高速路上死几个人是常事，这很正常。”

对于如此冷血的回答，只能相信这只是道路交通管理队伍中个别人的想法。但“我们在考虑安全因素的同时，也要考虑经济因素”这种冷血话语把经济因素看得比人的生命安全还重要，那么，公民在道路上的交通安全也就无从谈起了，就让人不寒而栗了。（邓清波．工人日报，2008-01-17）

三、工作负荷

1．工作负荷的概念

在从事各类活动时，人体总要承受一定大小的工作量。这种工作量的大小如果以单位时间的相对量表示，则称为“工作负荷”，即工作量越大，工作负荷越高。根据工作性质的不同，工作负荷可区分为生理工作负荷（Physical Workload）和心理工作负荷（Mental Workload）两类。

生理工作负荷是指单位时间内个体承受的体力活动工作量，主要表现为动态或静态的肌肉工作的负荷。生理工作负荷具有以下四个特征：第一，生理工作负荷所产生的效应存在极其显著的个体差异，对某一相同的负荷水平，体质差的个体可以产生高强度的负荷体验，而体质好的个体却可能根本没有这种体验；第二，个体对生理工作负荷的承受能力受工作类型的影响，例如，搬、拉、推、提和放重物的最大负荷耐受值显著不同；第三，个体的生理工作负荷承受能力具有随工作持续时间增加而降低的特征，这一特征与人体的代谢特点有关；第四，工作中采用的姿势和策略对工作负荷的承受能力有显著影响，因此，工作设计对减少工作负荷的不利效应尤为重要。

心理工作负荷则指单位时间内人体承受的心理活动工作量，表现为认知、思维、判断或情绪等负荷，主要出现在追踪、监控和决策等不需要明显体力负荷的场合。对相同的工作情境来说，随着经验的增多，个体所体验到的心理工作负荷逐渐下降，即心理工作负荷的效应受经验的显著影响。心理工作负荷还会随工作动机不同而发生变化，在输入负荷增加的条件下，个体有时会通过改变工作策略或内在绩效标准来降低心理工作负荷。

不合理的工作负荷不仅对个体本人不利，也对工作不利。过高的体力工作负荷往往诱发过度疲劳，影响个体的认知和情绪状态甚至造成工伤事故，长此以往对个体的身心健康非常有害。而长期持续承受过高的心理工作负荷，除对认知能力和情绪状态有诸多不利影响外，还会损害人的神经系统，诱发心血管系统和消化系统疾病，降低免疫能力。

2．研究工作负荷的意义

研究与评价工作负荷对于人机系统的负荷设计、避免因负荷不合理而导致的工效下降和预防作业事故具有重要意义。工作中出现的效率低下、事故频发或工作满意感不高等问题往往与生理工作负荷不合理有关。例如，美国国家安全与卫生组织（NOSH）在20世纪80年代曾发现，工厂内发生的所有补偿性损伤中至少1/3是由生理工作负荷过高导致的疲

劳引起的。如果能根据有关资料确定合适的工作负荷界限，这类损害大多可以避免。利用“最大可接受负荷”（Maximum Acceptable Load, MAL）或“劳动强度分级”等方法，可以在很大程度上避免工作负荷的不利效应。这里，最大可接受负荷是指在不影响工作者安全健康前提下能获得最大工效的生理工作负荷，其操作定义是“作业者在正常工作条件下连续工作 8 小时且不发生过度疲劳的最大负荷”。其中，“过度疲劳”指工作中积累的疲劳无法通过正常休息途径得到恢复而影响到次日工作活动的情况。根据最大可接受负荷或劳动强度等级，为不同的工作类型确定相应的负荷保护标准是工程心理学和劳动卫生学研究的重要内容。

3．现代社会中的工作负荷

现代人机系统中人的作用和地位已发生了明显的变化，心理工作负荷问题相应地也变得越来越突出。

现代人机系统主要表现出以下四个典型特征：

第一，信息量急剧增加，工作者需及时、准确地处理日益增多的大量信息，对任何信息的延误、误操作或遗漏均可能造成严重后果。

第二，信息量无限增多与工作者空间有限之间的矛盾日益突出，这使得传统的信息显示/控制方式已难以适应现代人机系统的要求，而代之以采用多维度、分时显示方式和多功能转换开关。在这种新情境中，工作者不但要接收随时呈现的信息，而且还要确定信息在什么时候出现、以什么方式出现、显示在什么地方以及具体内容是什么，因此工作者必须具有感觉灵敏、思维清晰、反应迅速和动作敏捷的工作能力。

第三，现代人机系统中各部分之间错综复杂的联系，使得工作者对机器的失控感日益增大，这导致工作者的心理压力大大增加。

第四，工作要求的增高导致剩余资源减少，工作者处理突发事件的能力下降，发生事故的可能性加大，从而也进一步增加了工作者的心理紧张度。

可以说，现代人机系统的上述特点使得工作者处于一种生理工作负荷日益下降而心理工作负荷剧烈上升的状况。

四、疲劳

疲劳是指工作过程中由于高强度或长时间持续活动而导致的人体工作能力下降和错误率增多的现象。它是一种自然的人体防御反应。疲劳分为生理疲劳和心理疲劳两类。生理疲劳也称体力疲劳，以肌肉疲劳为主要形式，其典型表现为乏力、工作能力减弱、工作效率降低、操作速度下降、动作的协调性和灵活性下降、工作满意感降低以及工作动机恶化等。心理疲劳指肌肉工作强度不大但由于工作紧张或工作单调而产生的疲劳，其主要表现为感觉体力不支、注意力不易集中、思维缓慢、情绪低落以及工作效率降低等。

1．引起疲劳的因素

疲劳是由多种因素诱发的。这些因素包括工作强度、环境条件、工作节奏、身体素质、睡眠等五种。

工作强度是诱发疲劳的最直接因素。工作强度越高，持续时间越长，疲劳出现就越早，疲劳程度相应地越大，表现也越明显。降低工作强度，可减缓疲劳的出现和较长时间地维持最大工作能力。环境条件（如高温、高湿、酷冷、噪声、眩光、振动等）是影响疲劳的重要因素。恶劣的环境可加深工作强度引起的疲劳程度，或直接诱发疲劳。不合理的工作节奏不易使人保持最大工作能力。不合理的工作—休息周期既不利于作业，也不利于休息，容易导致疲劳。由于力量素质、速度素质和耐力素质等存在显著的个体差异，因此，在同样工作负荷和其他条件下，有的个体没有出现疲劳，有的个体虽然有疲劳产生但程度较轻，出现的时间也较晚，而有的个体疲劳却出现较重和较早。好的睡眠能降低不良因素诱发的疲劳效应，而差的睡眠却可加深疲劳。

细节决定成败： 1989 年 3 月 24 日晚 9 时，“埃克森·瓦尔迪兹”号超级油轮满载原油从阿拉斯加启航。“埃克森·瓦尔迪兹”号油轮下水才 3 年，配备有各种现代导航设备，船长也很熟悉阿拉斯加水域。可是，启航后仅 3 小时，油轮突然触礁，5000 万升原油泄漏，漏油污染了高达 1300 平方千米的海面，并冲上了 1300 多千米长的海岸。清除漏油的工作由于启动迟缓、地点偏僻以及海面冻结等原因而受阻。在事故发生后几天内，在该区域内有 3 万只海鸟以及海豹、其他哺乳动物和无数的鱼惨死。经评估，原油泄漏造成的环境损失高达 30.5 亿美元。经过调查后认为：触礁为作息时间安排欠妥，致使船员疲劳作业所致。

2．疲劳的认知

疲劳按照三个方面来衡量：（1）工作绩效。一般地，工作绩效随着疲劳而下降。经常使用的工作绩效指标有产品数量、质量、准确率和事故率等。（2）生理效应。在工作过程中，个体的一系列生理和生化指标会出现明显改变，如耗氧量、肺通气量、心率、肌电、皮电、瞳孔反应、脑电以及能源物质、乳酸、尿蛋白和儿茶酚胺含量等。对这些项目加以测定，可以了解疲劳的状况。（3）主观感觉。疲劳的主观特征是感觉体力不支、乏力、缺乏工作动机和工作满意感，持续工作还伴随全身或局部肢体的酸痛感。

3．解除疲劳与休息

合理安排休息主要涉及休息时间长短的确定和休息时间的分配两个问题。确定休息时间的长短，从理论上说，工作负荷越高，工作条件越差，疲劳积累越严重，所需休息的时间就越长。但是，对于一个特定的作业情境，休息时间究竟多长才算合理，这还涉及其他各方面的因素。

休息时间的分配应与疲劳积累规律相对应。通常，在作业初期可不安排休息，因为这时工作能力正处于克服惰性逐渐上升的时期，如果停顿，则会影响作业者尽快进入最大工作能力阶段。在最大工作能力阶段，随着时间的延续，疲劳慢慢出现并积累，这时应逐步建立自己的工作规律，另一方面仍然在一种不完全的心理模式下工作。缓解这一问题的有效方法包括：第一，通过重新设计系统或提供保护装置降低系统危险性；第二，对职工进行识别危险和选择规避行动策略的专项训练；第三，提供有关错误操作可引起严重后果方面的知识，以加强操作者的事故意识。

参 考 文 献

1．Hayes J. A New Framework for Understanding Cognitionand Affectin Writing. The Science of Writing: Theory, Method, Individual Differences, and Applications. Lawrence Erlbaum Association Inc., 1996

2．Roger Bruning, Christy Horn. Developing Motivation to Write. Educational Psychologist, 2000

3．Deborah Mccutchen. Knowledge, Processing, and Working Memory: Implications for a Theory of Writing,. Educational Psychologist, 2000

4．Charles D Kolstad. Environmental economics. Oxford University Press, 2000

5．Frank Sear. Psychology. Cornell University Press, 2003

6．Sanchez-Meca J, Marin-Martinez F, Chacon-Moscoso S. Effect-Size Indices for Dichotomized Outcomes in Meta-Analysis, Psychological Record, 2003(8)

7．Van Geel Rolf, De Mey, Hubert. Self, Other, Positive, and Negative Affect Scales of the Self-Confrontation Method: factorial structure and unidimensionality, Personality & Individual Differences. 2003(35)

8．Applegate J S. Full Circle: Returning Psychoanalytic Theory to Social Work Education. Psychoanalytic social work, 2004(11)

9．Haslam N Bain P, Neal D. The Implicit Structure of Positive Characteristics. Personality and Social Psychology, 2004(30)

10．Lisa M Gallagher. The clinical effects of music therapy in palliative, Original Article, Supportive Care in Cancer, 2006(3)

11．姜乾金．医学心理学．北京：北京科学技术出版社，1993

12．杨治良．记忆心理学．上海：华东师范大学出版社，1994

13．张春兴．现代心理学．上海：上海人民出版社，1994

14．马义胜，樊而峻．消费心理理论与实务．北京：中国商业出版社，1994

15．陈家麟．学校心理教育．北京：教育科学出版社，1995

16．施良方．学习论．北京：人民教育出版社，1996

17．俞国良．创造力心理学．杭州：浙江人民出版社，1996

18．保罗•阿尔布．经济心理学．符锦勇译．上海：上海译文出版社，1992

19．叶奕乾等．普通心理学．上海：华东师范大学出版社，1997

20．卢家楣，魏庆安，李其维．心理学——基础理论及其教育应用．上海：上海人民出版社，1998

21．孙喜林．现代心理学教程．大连：东北财经大学出版社，1998

22．张明岛，陈福国．医学心理学．上海：上海科学技术出版社，1998

23．叶奕乾，孔克勤．个性心理学．上海：华东师范大学出版社，1998

24．马前锋．团体主题统觉测验的研究与运用．心理科学，1998（3）
25．贺淑曼等．人际交往与人才发展．北京：世界出版社公司，1999
26．郭庆光．传播学教程．北京：中国人民大学出版社，1999
27．李良荣．新闻学导论．北京：高等教育出版社，1999
28．徐嵩龄．环境伦理学进展：评论与阐释．北京：社会科学文献出版社，1999
29．（日）渡部洋．教育心理学．东京：日本东京大学出版会社，2000
30．俞文钊，鲁直，唐为民．经济心理学．大连：东北财经大学出版社，2000
31．吴文虎．传播学概论．武汉：武汉大学出版社，2000
32．冯培，贺淑曼．创新素养与人才发展．北京：世界图书出版公司，2001
33．季建林．医学心理学．第 3 版．上海：复旦大学出版社，上海医科大学出版社，2001
34．马前锋．心理调控．香港：香港商务印书馆，2001
35．刘宝宏．信息不对称条件下的消费者行为．商业经济与管理，2001
36．L A 珀文．人格科学．上海：华东师范大学出版社，2001
37．孙时进．社会心理学．上海：复旦大学出版社，2002
38．刘爱伦等．思维心理学．上海：上海教育出版社，2002
39．黄希庭．人格心理学．台北：东华书局，1998
40．（美）约翰•P 霍斯顿．动机心理学．孟继群，侯积良等译．沈阳：辽宁人民出版社，2002
41．巢乃鹏．网络受众心理行为研究．北京：新华出版社，2002
42．徐伟，鲁千晓．诉讼心理学．北京：人民法院出版社，2002
43．朱宝荣，心理哲学．上海：复旦大学出版社，2004
44．刘邦惠．犯罪心理学．北京：科学出版社，2004
45．刘永芳．消费心理学．上海：华东师范大学出版社，2007